








# Understanding Financial Abuse: Why the Financial Sector Should Care? – Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)




## Resumen





Esta sesión sobre el abuso financiero destaca el papel crucial del sector financiero en abordar el abuso financiero hacia mujeres y niñas, subrayando la necesidad de conciencia y acción.

## Aspectos destacados

-  Panel de expertos: Un panel diverso discute el abuso financiero y sus implicaciones para mujeres y niñas.
-  Definición: El abuso financiero se define como comportamientos de control que afectan los recursos financieros.
-  Vulnerabilidad de las mujeres: Las mujeres y las niñas enfrentan mayores riesgos de abuso financiero, especialmente relacionados con la violencia de pareja.
-  Revisión de productos: Las instituciones financieras deben revisar sus productos para detectar posibles abusos y establecer salvaguardias.
-  Riesgos digitales: El aumento de las finanzas digitales puede exponer a las mujeres a riesgos si no se diseñan teniendo en cuenta sus necesidades.
-  Pasos a seguir: Se anima a los bancos a tomar medidas prácticas para mitigar los riesgos de abuso financiero.
-  Colaboración: La importancia de las alianzas con organizaciones locales para entender y combatir el abuso financiero.

## Perspectivas clave

-  El abuso financiero se manifiesta de diversas formas, incluyendo el control coercitivo sobre cuentas y finanzas, lo que requiere intervenciones específicas por parte de las instituciones financieras.
-  Las normas de género existentes a menudo oscurecen la detección del abuso financiero, haciendo vital que las instituciones eduquen a su personal y clientes sobre estos comportamientos.
-  Las finanzas digitales presentan tanto oportunidades como riesgos; las organizaciones deben asegurar que la tecnología sea accesible y segura para que las mujeres la usen de manera independiente.

-  Recoger datos cualitativos sobre las experiencias de los clientes puede revelar problemas subyacentes de abuso financiero y ayudar a diseñar mejores productos.
-  Las instituciones financieras deben reconocer que protegerse contra el abuso financiero no solo protege a los clientes, sino que también mejora su reputación y confiabilidad.
-  Pasos prácticos, como la capacitación del personal y auditorías de productos, pueden servir como base para abordar el abuso financiero de manera efectiva.
-  La colaboración entre instituciones financieras y organizaciones comunitarias es esencial para crear una respuesta integral al abuso financiero y mejorar los resultados para los clientes.

## Transcript

00:16

Hola a todos, buenos días, buenas tardes, buenas noches. Bienvenidos a esta sesión sobre la comprensión del abuso financiero contra mujeres y niñas en la semana de inclusión financiera. Tenemos 45 minutos interesantes por delante para hacer una pregunta esencial a nuestro panel y a la audiencia: ¿por qué debería preocuparte al sector financiero el abuso financiero y qué puede hacer al respecto? Como sabemos y hemos escuchado de otros ponentes durante la semana de inclusión financiera, se han logrado grandes avances en la habilitación económica de las mujeres a través de las finanzas.

00:47

La inclusión y los proveedores de servicios financieros, por supuesto, han jugado un papel muy importante en esto. Sin embargo, como hemos escuchado, también hay una creciente preocupación de que este proceso, aunque mejora los resultados para las mujeres, podría traer algunos daños no intencionados para un grupo de clientas. Además, los iniciadores de la inclusión financiera, al tratar de cambiar la dinámica de poder en los hogares, podrían, sin querer, aumentar los riesgos de violencia de pareja. Y la pregunta es si el sector financiero debería preocuparse por esto.

01:21

Es seguro creer que la respuesta es sí, pero la pregunta más importante es qué papel pueden jugar las instituciones financieras. ¿Es solo un tema de protección al cliente o hay una oportunidad para mejorar los productos y los resultados para los clientes? Para explorar esto hoy, tenemos un panel de expertos. Nos acompaña Bobbi Gray, director senior de la Fundación Grameen, y también tenemos a Ryan Burke, que lidera el programa

Empower Finance en la IFC, trabajando con bancos en el sudeste asiático para abordar el abuso financiero. Ryan también tiene mucha experiencia en esto.

01:53

"experiencia en el Commonwealth Bank, trabajando en abordar el abuso financiero en Australia. Tenemos a Amelia Greenberg, directora adjunta de la serie SPTF y experta en protección al cliente. Yo soy Swati y soy la líder temática sobre abuso financiero en F Equity, una comunidad global enfocada en el empoderamiento económico de las mujeres a través de la inclusión financiera. Siguiendo diapositiva, por favor. Antes de profundizar, aclaremos qué es el abuso financiero. En los últimos dos meses, FinEquity facilitó un grupo de trabajo para discutir algunos de los..."

02:30

"Las preguntas que estamos tratando hoy, revisamos las definiciones de abuso financiero de otros países, especialmente las que se usan en el Reino Unido y Australia, y también un poco de la investigación en el ámbito académico, y luego lo adaptamos al contexto del mundo de la inclusión financiera en el que trabajamos. En la siguiente diapositiva, definimos el abuso financiero como un conjunto de comportamientos que buscan controlar la capacidad de una persona para adquirir, usar o mantener recursos financieros."

03:06

"esto afecta negativamente su seguridad financiera y su confianza en sí mismos. Estos comportamientos pueden incluir tácticas como restringir, explotar o sabotear los recursos financieros de una persona. Y con recursos, me refiero a activos personales como información financiera, confianza y eficacia, o incluso recursos sociales como redes sociales y movilidad, que tienen serias implicaciones financieras, así como recursos tangibles como servicios financieros, ingresos, incluso ganancias de negocios o activos valiosos."

03:38

Lo que es más importante señalar aquí es que estos comportamientos están basados en el control coercitivo y se repiten con el tiempo, teniendo un impacto significativo en los recursos financieros de las sobrevivientes. El abuso financiero, por supuesto, afecta a una amplia gama de poblaciones vulnerables; puede estar influenciado por factores como el género, la edad, el estado de discapacidad o si las personas tienen estatus de migrante o refugiado, lo que puede hacer que estén más expuestas al riesgo de abuso financiero. Hoy nos estamos enfocando en el abuso financiero hacia las mujeres.

04:09

y las chicas, lo cual está muy relacionado con la violencia de pareja o la violencia doméstica. Entonces, estamos hablando del abuso hacia mujeres y chicas, el abuso financiero de mujeres y chicas dentro del contexto de la violencia de pareja o la violencia doméstica. Esto significa que estamos analizando el abuso o las tácticas abusivas que llevan a cabo miembros de la familia o parejas íntimas. Vemos que esto a menudo es facilitado por normas sociales de género que limitan la autonomía financiera de las mujeres y el hecho de que esas mismas normas de género refuerzan ideas sobre quién.

04:41

controla los recursos financieros y también la sensación de derecho que hay en torno a las finanzas, lo que no solo oscurece, sino que también refuerza comportamientos abusivos en lo financiero. Esto, de hecho, hace que, como ha demostrado la investigación, sea más difícil detectar y cambiar esos comportamientos en comparación con otras formas de abuso. Además, la tercera parte de esto es que los sistemas financieros pueden permitir estos comportamientos, donde los productos financieros que carecen de salvaguardias adecuadas y un diseño sensible al género pueden ser mal utilizados por los agresores, permitiendo así el abuso financiero.

05:17

Ocurren a través de algún tipo de manipulación de estos sistemas financieros, así que hay una oportunidad para revisar los productos y procesos financieros y abordar estos riesgos existentes pero ocultos, mientras aseguramos un enfoque que sea más centrado en las víctimas. Siguiendo diapositiva, por favor. La anterior, sí. Ahora, las tácticas utilizadas, como mencioné, se pueden clasificar en estas tres categorías y me gustaría explicar un poco sobre esto. Primero están las tácticas restrictivas, que podrían ser...

05:56

"prevenir el acceso a servicios o información financiera, por ejemplo, un compañero o un familiar que prohíbe a las mujeres asistir a reuniones de bancos o grupos de ahorro, o incluso que monitorea transacciones o bloquea el acceso a cuentas. En segundo lugar, está la explotación, que malutiliza o agota los recursos de una mujer, como tomar el control de sus ingresos o forzarla a endeudarse y luego negarse a ayudarla con los pagos. Por último, el sabotaje implica tácticas que dañan sus recursos financieros, como arruinar."

06:31

"Sus puntajes de crédito intencionalmente o destruyendo activos con la intención de causar daño, o incluso dañando documentos financieros o de identidad, o otras cosas necesarias para aprovechar oportunidades financieras, lo que resulta en inestabilidad financiera a largo plazo, sin duda. Estoy seguro de que la audiencia podría relacionarse con algunos de estos comportamientos de manera anecdótica a partir de su trabajo en el campo con los clientes, pero tal vez no tengamos suficiente evidencia para entender la magnitud del problema."

07:02

El tema, siguiente diapositiva por favor. Con eso, me detendría aquí y me gustaría pasar a nuestro panel, comenzando con Bobbi, quien ha estado muy involucrado en la investigación sobre este tema y también en conversaciones con el sector, discutiendo lo que esto significa para los interesados en la inclusión financiera. Así que, Bobbi, si puedes contarnos un poco más sobre lo que está haciendo la Fundación Grameen en este tema y cuáles han sido algunas de las lecciones clave, quizás incluso algunos momentos de revelación a lo largo del camino.

07:38

Porque sé que ha habido un recorrido, así que si puedes compartir tus ideas al respecto, claro, gracias Swati y buenos días, buenas tardes a todos. Es un verdadero placer estar aquí. Como he dicho muchas veces, esto ha sido un proyecto que me apasiona desde hace aproximadamente un año y medio, investigando la literatura y las experiencias en torno a la Fundación Financial Use Gine. Tuve la oportunidad de ser parte de un gran consorcio de organizaciones que se encargaron de integrar el empoderamiento económico de las mujeres.

08:09

La paz y seguridad de las mujeres, la violencia de género y el estado de derecho. Muchas de nuestras estrategias se centraron en capacitar a los proveedores de servicios financieros para que tomaran conciencia y educaran sobre la violencia de género, y los conectaran con redes de referencia existentes, como la policía, servicios de salud, servicios sociales, etc. Todo esto para que tuvieran la información necesaria sobre cómo apoyar a sus clientes si estos revelaban que estaban sufriendo violencia de género.

08:41

Parte de la definición de la violencia de género, por supuesto, incluye la violencia económica, que es una adición reciente a la definición. Creo que descubrí una investigación que decía que fue hace unos 10 años que se incluyó esta definición. Mientras

hacíamos este trabajo, nos dimos cuenta de que no había mucha discusión sobre lo que significaba, pero seguíamos pensando que debía haber algo importante en esta forma de violencia de género y su posible relevancia para el sector de servicios financieros.

09:12

En el siguiente proyecto, tuvimos la oportunidad de probar una escala de coerción económica que fue desarrollada por Katherine Yacht y otros en la Universidad de Imine. Si pueden pasar a la siguiente diapositiva, quiero compartir un poco de lo que salió de eso. Espero que puedan ver, aunque está un poco pequeño, que cuando hicimos la línea base, teníamos alrededor de ocho preguntas que probamos y los niveles de coerción económica fueron bastante bajos, lo cual fue sorprendente porque...

09:41

Las estadísticas en Honduras son bastante altas, tanto en violencia sexual y física como en violencia económica. Al final, regresamos a una encuesta que se desarrolló para Bangladesh y añadimos algunas preguntas adicionales en nuestra encuesta. Así que estos son solo datos de línea para las mujeres, y lo que quería mostrar es que había dos indicadores en particular que eran más altos que los demás. Alrededor del 35% de las mujeres indicaron que...

10:09

su pareja había ocultado información sobre las finanzas del hogar y que él le había prohibido estudiar, capacitarse o asistir a reuniones informativas. Estas eran las dos formas más comunes entre estas mujeres, pero también hay alrededor del cinco por ciento de las mujeres que estaban viviendo todas estas situaciones. Su dinero estaba siendo tomado sin su consentimiento, ella le prestaba dinero a él sin que él se lo devolviera, y él exigía saber cómo ella gastaba su dinero, etc. Así que creo que esto empieza a dar una idea.

10:39

nos da una idea de los tipos de, ya sabes, eh, formas de abuso financiero que las mujeres podrían estar viviendo, pero realmente creo que al mirar esto desde la perspectiva de los servicios financieros, necesitamos pensar en los tipos de preguntas que deberíamos hacer para ayudar a entender mejor el camino del cliente y dónde están los mayores riesgos en el proceso. Así que, eso es algo que estoy, ya sabes, muy interesado en ver que el sector haga: un poco más de investigación. Creo que otro punto que podría mencionar es que...

11:10

Creo que sabes que esta conversación, al menos según lo que sé, la investigación ha demostrado que todo el trabajo que hemos hecho en protección al cliente y gestión del rendimiento social dentro del sector sexo ya nos da una base bastante sólida desde la cual trabajar. Así que no creo que tengamos que verlo como un proyecto especial, sino más bien como un esfuerzo por mirar lo que ya tenemos y cómo eso puede informarnos sobre lo que necesitamos ajustar, lo que necesitamos mejorar, etc.

11:39

"Las experiencias que se han compartido hasta ahora en algunas de las discusiones con Fin Equity, sabes, la idea de que los maridos pueden conocer al oficial de préstamos con el que una mujer, ya sabes, trata para su crédito, y él podría preguntarle cuánto dinero está recibiendo, cuánto está entrando en su cuenta, o podría tener acceso a querer información sobre cuánto tiene en su cuenta de ahorros, etcétera. Así que, estas son solo prácticas básicas de protección al cliente que tienen que ser, ya sabes."

12:09

Seguí hablando sobre eso, pero al menos ayuda a saber que, al platicar de esto, podemos verlo desde esta perspectiva: ¿por qué sería perjudicial para un oficial de préstamos o alguien en el banco darle información a un cónyuge sobre una cuenta en la que no está involucrado? Creo que esos son solo algunos ejemplos simples que han surgido y que ilustran algunas de las tareas que tenemos por delante. Así que voy a parar aquí porque estoy muy emocionado de escuchar.

12:40

Ryan, Amelia y el resto de la conversación, gracias, sí, muchas gracias Bobbi por compartir esas ideas. Creo que, por supuesto, necesitamos, como hemos estado hablando, recopilar más evidencia, hacer más investigación y entender cómo se pueden identificar estos comportamientos. Como mencionaste, algunos de ellos siguen ocultos bajo normas sociales de género. Y con eso, sí, también espero escuchar más de Ryan. Quizás, Ryan, a medida que nos compartas más.

13:16

Sobre el programa Empower Finance y lo que están haciendo, y las prioridades del programa. También podrías reflexionar sobre algunas de las cosas que dijo Bobbi. Tenemos a Amelia lista para hablar más desde la perspectiva de los principios de protección al cliente existentes. Sin embargo, te paso la palabra, Ryan. Muchas gracias, Swati, y también es genial estar aquí para compartir un poco del trabajo que estamos haciendo en la Corporación Financiera Internacional.

13:49

Te doy un poco de contexto: la IFC es parte del grupo del Banco Mundial y es la institución de desarrollo global más grande que invierte fuertemente en el sector privado, especialmente en organizaciones de servicios financieros. Cuando pensamos en el abuso financiero y el papel de la IFC al invertir en mercados emergentes, mitigar esos riesgos que surgen cuando las personas sufren abuso financiero por parte de un banco o institución es realmente uno de los principales motivos por los que nos estamos enfocando en esto.

14:23

Desde hace bastante tiempo, el departamento de inclusión de género y económica de la IFC se ha enfocado en abordar la violencia de género en el contexto laboral. La incorporación del enfoque en el abuso financiero es una extensión natural de ese trabajo. Así que hemos podido aprovechar la capacidad de convocatoria de la IFC y nuestra experiencia previa en la lucha contra la violencia de género, trabajando con el sector privado para construir la Alianza de Finanzas Empoderadoras.

14:59

"Iniciativa, lo que eso significa es reunir a nueve bancos de cinco países, donde pueden impactar a hasta 30 millones de clientes en su base de clientes. La idea es juntarlos para presentarles qué es el abuso financiero y algunas acciones que pueden tomar para dar ese primer paso en la lucha contra el abuso financiero. Lo que ves en la pantalla son un par de citas de nuestro evento de lanzamiento."

15:30

Recientemente tuvimos un evento en Bangkok donde juntamos a los bancos para hablar sobre el abuso financiero. En los próximos cinco minutos, voy a explicar rápidamente cómo estructuramos esa iniciativa, en qué punto estamos ahora y qué planeamos hacer en el futuro. Como pueden ver en la pantalla, están los bancos y los países que representan, y ha sido una experiencia increíble reunir a estos bancos para compartir sus ideas.

16:00

"Primero, vamos a explicar qué es el abuso financiero y cómo se manifiesta en el uso indebido de productos y servicios financieros, ya que sabemos que esta es una de las principales formas en que los abusadores ejercen control coercitivo sobre las víctimas. Como ya han mencionado Swati y Bobbi. Durante los próximos 18 meses, vamos a trabajar con los bancos para ayudarles a elegir dos acciones que puedan implementar en su



institución para comenzar a generar cambios. Si podemos pasar a la siguiente diapositiva, por favor."

16:33

Están haciendo eso utilizando el proceso de diseño de seguridad financiera que creó el Capitán Fitzpatrick de FID Ventures, y es un proceso muy simple de tres etapas. La primera etapa consiste en entender el mal uso de los productos, que implica revisar tus propios productos y servicios y, lo más importante, la experiencia vivida de las víctimas sobre cómo han sido explotadas financieramente a través de bancos o servicios financieros. La segunda etapa se centra en diseñar para la seguridad, es decir, ver cómo podemos...

17:07

Identificar cómo se está mal utilizando un producto y luego implementar las intervenciones necesarias para arreglar ese producto o servicio para que sea seguro. El tercer pilar o paso del proceso se centra en comunicar cuál es el comportamiento aceptable, y todo esto está respaldado por el apoyo al cliente. Lo que estamos haciendo es usar este marco para trabajar con los bancos y ayudarles a entender y aprender cómo el abuso financiero afecta a sus clientes y cuáles de sus productos y servicios están siendo afectados.

17:37

"están siendo mal utilizados y luego cómo pueden tomar esas acciones y comunicar el comportamiento aceptable a sus clientes. Si podemos pasar a la siguiente diapositiva, por favor. Lo que están viendo aquí, aunque hemos perdido el título, es cómo estamos estructurando el trabajo con los bancos. En la primera etapa, se trata de entender el mal uso de los productos y apoyar a los bancos para que escuchen experiencias vividas. Hicimos esto en nuestro evento de lanzamiento compartiendo historias con los bancos y pidiéndoles que escucharan cómo..."

18:10

El abuso financiero se manifestó a través de diferentes comportamientos, y qué podría haber hecho un banco en esa situación para mejorar las cosas. También estamos llevando a cabo una encuesta entre los empleados de los bancos, que están en el proceso de implementarla en sus instituciones para que sus empleados la completen. Es una encuesta muy corta con varios comportamientos que hemos identificado junto a la Universidad de Nueva Gales del Sur, para entender realmente cómo el abuso financiero impacta a sus clientes y también las observaciones dentro de eso.

18:38

Estamos trabajando con las organizaciones de la sociedad civil locales en esos países y conectando a los bancos con ellas para que puedan seguir educando sobre las experiencias vividas. Esperamos crear una asociación fuerte con estas organizaciones comunitarias, ya que sabemos que están en la primera línea, trabajando directamente con la comunidad y tienen mucho conocimiento y consejos que ofrecer cuando se trata de intervenciones de productos y de hacer ajustes para garantizar la seguridad.

19:08

La última parte de la primera fase se trata de analizar las transacciones de los clientes, y creo que ya hemos escuchado un poco sobre eso hoy, sobre cómo podemos identificar comportamientos específicos o tal vez descripciones de pagos que se están utilizando de manera incorrecta, para ayudar a los bancos a entender cómo se están malutilizando sus propios productos y servicios. Así que, esa primera fase se centra en el descubrimiento, en entender cuál es el problema, revisando los productos y servicios existentes y cómo se están usando de manera inadecuada.

19:33

Por parte de los perpetradores o abusadores, la segunda fase, que aún no hemos comenzado, arrancará más adelante este año. Así que, por ahora, estamos en esa etapa de descubrimiento con los bancos. La segunda fase se centra en diseñar para la seguridad, y lo que haremos aquí es ayudar a los bancos a identificar uno o dos productos o servicios que puedan empezar a cambiar o mejorar para garantizar la seguridad. Creo que el comentario que se hizo sobre considerar los principios de protección al cliente y cómo algunas de esas intervenciones han sido...

20:04

"Establecer lo que necesitamos es exactamente el espacio en el que estamos trabajando, así que, ¿qué podemos usar que haya tenido éxito aquí y cómo podemos aplicarlo para prevenir el abuso financiero? Queremos asegurarnos de que logremos un gran impacto con el menor esfuerzo posible dentro de los bancos. También vamos a apoyar a los bancos y ayudarles a crear un plan de acción para hablar con sus colegas y departamentos internos y empezar a implementar esos cambios."

20:32

"podemos medir qué cambios pueden surgir a partir de esto y luego la tercera fase se centra en la comunicación, así que más adelante, a finales de diciembre del próximo año, en realidad comunicaremos los hallazgos de este trabajo en el proyecto para que podamos empezar a educar de manera más amplia en la industria de servicios financieros en la

región de Asia-Pacífico, para compartir lo que hemos aprendido y cómo otros bancos también pueden tomar acción. ¿Te importaría pasar a la siguiente diapositiva, por favor? Esta diapositiva, no entraré en detalle, pero te da una idea de..."

21:07

Estamos educando a los bancos a través de varios talleres en línea, donde les explicamos aspectos clave que se alinean con la diapositiva anterior sobre las diferentes fases. Ya hemos realizado dos talleres y la próxima semana haremos el tercero. La idea es educar a los bancos sobre estos temas importantes para que puedan llevar la información de regreso a sus instituciones, recoger los datos, tener las conversaciones adecuadas y luego implementar los cambios necesarios.

21:37

Estamos produciendo talleres en línea y también unos audios muy cortos que llamamos "aprendizaje en audio". Puedes pensarlos como un podcast que dura entre 10 y 15 minutos cada uno. Se los enviaremos a los bancos antes de cada taller para que tengan un resumen de los temas que vamos a tratar, así estarán listos para implementar lo aprendido una vez que terminemos. Eso te da una idea de cómo estamos estructurando esta iniciativa.

22:05

Las ideas clave para mí en los últimos meses, mientras hemos estado implementando esto, son que una vez que les dimos a los bancos una idea de lo que es el abuso financiero y cuáles son algunos de los comportamientos, definitivamente vimos que entendieron que esto era un problema. De hecho, notamos que esos comportamientos ya estaban ocurriendo en su base de clientes. Así que pudimos darles una palabra o una etiqueta para lo que es el abuso financiero, para que ahora pudieran empezar a implementar cambios en su banco. La conexión con la experiencia vivida.

22:38

La experiencia también ha sido muy importante para dar vida al impacto que tiene en la persona y cómo lo que puede ser una transacción sencilla para un banco puede ser algo realmente significativo para una víctima sobreviviente. Así que incorporar esa experiencia vivida ha sido fundamental. Además, la conexión con la organización de la sociedad civil local seguirá ayudándoles a entender esa experiencia y a construir una asociación a largo plazo donde puedan trabajar juntos en cuanto a la situación.

23:07

Hemos recibido algunos comentarios importantes de esas respuestas. Los bancos todavía están implementando esto, así que no representa todas las respuestas de los bancos. Pero lo que estamos viendo son algunos comportamientos clave, como que un cónyuge, pareja, familiar o miembro de la comunidad toma el control de la banca en línea de un cliente sin que este lo sepa. También hay personas que son desanimadas o impedidas de abrir o tener su propia cuenta bancaria, y otras que son presionadas o forzadas a firmar documentos financieros.

23:37

Depositamos sus ingresos en la cuenta de otra persona, ya sea un familiar, cónyuge, pareja o miembro de la comunidad. Ha sido, de alguna manera, genial obtener estos datos y comentarios del pulso, pero también, creo que sigue generando alarma y motivación para que hagamos cambios en este ámbito. Hay que seguir trabajando y apoyando a esos bancos para que tomen acción. En cuanto a tomar acción, muchos de los bancos realmente han considerado lo que les hemos compartido, y algunos de ellos han sido absolutamente sobresalientes en su respuesta.

24:09

Los bancos ya han tenido conversaciones con sus CEOs, han realizado grupos de enfoque y algunos incluso han hecho reuniones con todos los empleados. Están asegurando presupuesto, así que hay mucha actividad tras nuestra introducción del abuso financiero. Creo que los bancos ven esto como un problema porque lo notan en el comportamiento de sus clientes, y probablemente han estado lidiando con esto desde hace mucho tiempo, pero nosotros les hemos dado una etiqueta que les ayuda a actuar. Aprecio que fue mucha información.

24:36

"Información muy rápida, así que te regreso la palabra. Sí, gracias, Ryan. Sé que hay mucho que compartir y, estoy seguro de que a medida que avancemos con el proyecto tendremos muchas ideas en las que el sector puede basarse. Y claramente, como dijiste, la importancia de entender las experiencias vividas y hacer que las instituciones financieras se reúnan para analizar esas experiencias es fundamental aquí. Luego, hay que volver y revisar el producto y los procesos."

25:10

Y como también mencionó Bobbi, hay que mirar el viaje del cliente para entender realmente dónde podrían estar fallando las medidas de protección. Hay un riesgo de abuso financiero para los clientes, especialmente para las mujeres. Y respecto a tu punto

sobre construir sobre los sistemas que ya existen, ustedes dos ya lo mencionaron. Con eso en mente, le pediría a Amelia que reflexione sobre lo que han dicho los otros oradores y que trate de poner eso en el contexto de la protección del cliente que ya existe.

25:46

"principios y todo el trabajo alrededor de la gestión del desempeño social, eh, cuéntenos cómo crees que se intersecta y, eh, ¿cuáles son algunas de las lecciones que podríamos aprender, eh, de esa iniciativa, para avanzar en, eh, el trabajo de abordar el abuso financiero? Muchas gracias, Abby. Si puedes pasar a la siguiente diapositiva. Para los que no conocen, eh, SPTF y SER, somos una organización que establece estándares, y Abby, no estoy seguro, sí, ahí vamos, eh, y Bobbi ya habló de que hay una base sólida."

26:25

"Ya en nuestro sector de protección al cliente y desempeño social, esto es parte de nuestro trabajo en establecer estándares. Nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente y hablamos con interesados en finanzas inclusivas alrededor del mundo. Entendemos cuáles han sido sus lecciones aprendidas sobre buenas prácticas, qué funciona y qué no para mitigar el riesgo del cliente y crear productos y servicios financieros que beneficien a los clientes. Recopilamos toda esa información en un solo documento."

27:02

"que llamamos los estándares universales para la gestión del rendimiento social y ambiental, y ahora esto es un recurso público gratuito, así que las organizaciones no tienen que empezar de cero ni aprender todas estas buenas prácticas solas, pueden simplemente beneficiarse del aprendizaje de sus compañeros. Lean este documento, entiendan qué prácticas implementar para proteger a sus clientes de daños y, además, es una herramienta para difundir. Una vez que hemos recopilado todas estas buenas prácticas de todo el mundo, las ponemos en un solo lugar."

27:35

"Entonces lo compartimos de nuevo y este es un lugar lógico para incluir algunas de las lecciones sobre el abuso financiero y específicamente las prácticas de gestión que los proveedores de servicios financieros podrían implementar para mitigar ese riesgo. Como un ejercicio inicial, lo que hicimos fue revisar las prácticas existentes en el manual para ver si alguna de ellas ya podría ayudar a los proveedores de servicios financieros a abordar este riesgo, y la respuesta es que sí. Así que si vas a la siguiente diapositiva, te estoy dando el..."

28:09

lugares en los estándares donde ya vemos algunas prácticas que de nuevo mitigarían el riesgo, y eso empieza en la dimensión uno, que es la Dimensión Estratégica. Tenemos un indicador que dice que el proveedor define una estrategia de "no hacer daño" que explica cómo va a mitigar los riesgos sociales relacionados con el uso de sus productos y servicios. Y dentro de eso, uno de los detalles es investigar la posibilidad de crear efectos negativos en los clientes y sus hogares, así que este riesgo de abrir.

28:44

Una avenida para el abuso financiero cae dentro de esta discusión general sobre cuáles son las posibles consecuencias negativas no intencionadas de ofrecer servicios financieros. También, en esa dimensión, hemos señalado que se trata de recopilar datos sobre los resultados de los clientes, y decimos que hay que hacerlo de manera cuantitativa y cualitativa. Los datos cualitativos a menudo comienzan con la pregunta de si el acceso a servicios financieros ha mejorado la calidad de vida o no. Y cuando los clientes hablan de cualquier aspecto negativo...

29:18

Cambios, esto sería una oportunidad para que mencionen comportamientos coercitivos o abusivos que se han hecho posibles gracias a su capacidad de ser clientes del proveedor de servicios financieros. Así que recopilar esos datos, que ya dijimos que son tanto negativos como positivos, podría darnos algunas ideas sobre la magnitud del problema. Y finalmente, en esa dimensión, decimos que hay que analizar los resultados por segmento, por segmento de clientes, es decir, separar a hombres de mujeres, por edad, y distinguir entre rural y urbano, y ver si...

29:51

"Podemos ver resultados potencialmente más positivos o negativos para ciertos grupos de clientes, y los clientes más vulnerables podrían estar enfrentando resultados negativos que los clientes menos vulnerables no experimentan. Así que esto es una forma de resaltar el tema en la sección de liderazgo. Hay muchas líneas aquí, pero lo importante es que decimos, tanto a nivel de la junta como a nivel de gestión, que es necesario revisar los datos de resultados que están recopilando. Así que después de que vayan y pregunten a los clientes, ¿cuáles son los efectos de...?"

30:22

"Usando productos y servicios financieros, esa es información que tanto la junta como la gerencia necesitan para hacer su trabajo de dirigir las actividades estratégicas y operativas de la institución. Siguiendo diapositiva, por favor. Y cuando entramos en el diseño de

productos, que es nuestra tercera dimensión, tenemos un indicador que dice que el proveedor investiga si las presiones a nivel del hogar dificultan que los clientes usen sus productos y servicios, y luego en las barreras vemos las prácticas esenciales."

30:56

eliminar las barreras que impiden el acceso, y esto se relaciona con la definición de abuso financiero que compartió Spatti, que incluye que el cliente esté impedido de acceder. También hay otros aspectos sobre el uso de esos recursos o mantener su acceso. Las barreras al acceso pueden deberse a que el canal de entrega es tal que la mujer no puede acceder sin la intervención de otro miembro de la familia, o simplemente no tiene la libertad para hacerlo. A veces, se necesita un conjunto de herramientas más adaptado.

31:32

Los posibles canales de entrega pueden derribar esa barrera para la adquisición de servicios financieros. En la dimensión cuatro, que trata sobre la protección al cliente, tenemos indicadores sobre la privacidad de datos y los derechos de los datos, incluyendo informar a los clientes cómo compartirán su información y con quién, así como su derecho a la privacidad de datos. También se trata de capacitar a los clientes sobre cómo mantener su privacidad. Y finalmente, en la dimensión cinco, que se centra en el desarrollo de recursos humanos, tenemos algunos indicadores sobre la capacitación de empleados en lo social.

32:08

"objetivos y esto incluiría capacitarlos sobre los riesgos del abuso financiero y cuál es su papel para mitigarlo. Además, cuando entrenas a los empleados sobre la protección del cliente, tenemos que asegurarnos de no solo explicar los precios y los términos y condiciones, sino también verificar que los clientes hayan entendido, y creo que a veces no lo hacen, lo que permite que otros se aprovechen de ellos. También es importante explicar las políticas de confidencialidad y cómo se comparte la información. Y con eso, concluiría lo que quería decir."

32:44

Digan, eh, con una reflexión general que los proveedores de servicios financieros pueden, como una reacción instintiva, pensar, um, ¿por qué debería involucrarme en esto? Pero como escuchamos a Ryan decir, una vez que entienden la naturaleza y el alcance del problema, y especialmente si hacen algunas encuestas a sus propios clientes y se dan cuenta de que es un problema que ellos enfrentan, pueden ver la relevancia. Y, ciertamente, en la prevención del uso, esa es una pregunta del cliente donde si... porque...

33:18

Comportamientos abusivos que impiden que la gente tenga acceso; ese es un cliente que podrías haber conseguido, pero no lo hiciste por las barreras que tienes. Y luego, con el uso real de los productos, si alguien más lo controla, es mucho más probable que eso genere un resultado negativo tanto para el proveedor de servicios financieros como para el cliente. Entonces, en casos obvios, no se va a reembolsar si alguien no tiene control sobre cómo se utilizan los fondos de su préstamo.

33:49

Un resultado financiero negativo tanto para el proveedor de servicios financieros como para el cliente. Y cosas como el ahorro, si ella no tiene control sobre sus ahorros o si alguien más tiene acceso a ellos, ¿por qué querría ahorrar con una institución financiera que no la está ayudando? Y un último ejemplo que compartiré es que trabajamos con un socio hace años que había digitalizado los salarios de trabajadoras, en su mayoría mujeres, que antes recibían su pago en efectivo. Empezaron a recibir sus pagos directamente a través de depósitos en su banco.

34:19

Las cuentas y el proveedor pensaron: "¡Qué bien, ya no tienen que hacer fila!" Esto elimina el riesgo de tener efectivo, pero no le habían preguntado a las mujeres al respecto. Resulta que las mujeres estaban guardando una parte de su salario en efectivo para su uso personal y llevaban el resto a casa, sin necesariamente informar a sus esposos. Pero cuando empezaron a recibir su salario de forma digital, los esposos empezaron a ver los depósitos en las cuentas y se dieron cuenta.

34:50

Que las mujeres habían estado guardando una parte de sus salarios para su uso personal y eso generó fricciones en los hogares. Además, se tomó una decisión sobre un nuevo canal de entrega y un nuevo diseño de servicios financieros sin el conocimiento ni la opinión de los clientes, lo que llevó a un resultado negativo para ellos. Así que ese es solo un ejemplo de por qué es tan importante, al diseñar un producto, consultar a los clientes que se supone que se beneficiarán de tus decisiones.

35:19

Antes de que sigas y lances ese nuevo canal o producto, voy a parar aquí porque definitivamente quiero escuchar la discusión con la audiencia. Muchas gracias, Amelia, por reflexionar sobre la protección al cliente y los principios de protección universal del cliente. Esa es una iniciativa que ha tenido éxito en hacer que el sector se involucre en



adoptar estos principios y realmente priorizar la protección del cliente de una manera muy sistemática. Y tenemos mucho tiempo para interactuar con los...

35:54

Público, si alguien tiene preguntas, puede escribirlas en el chat y se las pasaremos a los ponentes correspondientes. Mientras reviso las preguntas, también tengo algunas y estoy seguro de que Bobbi y Ryan también tienen preguntas para los demás ponentes, basándose en lo que han estado escuchando. Entonces, quizás empecemos contigo, Amelia, y Ryan, tú puedes seguir después. Lo que estoy escuchando de ti también es que hay un tema, y es que se trata de abuso financiero.

36:28

ofrece una perspectiva adicional que quizás ya habíamos notado, sin embargo, las instituciones financieras no podían etiquetarlo porque se trata de algo que está más relacionado con la gestión financiera de los hogares. Esto ahora permite reevaluar los productos y los procesos de entrega a lo largo del viaje del cliente para ver dónde se podrían incluir algunas salvaguardias para prevenir abusos, tanto para mejorar los resultados de los clientes como para manejar algunos de estos riesgos.

37:05

Productos como el que más se me viene a la mente es, eh, la deuda. Esa es una forma coercitiva de deuda que considero un ejemplo claro de cómo un producto financiero puede ser mal utilizado. Pero, ¿cuáles son otras situaciones o productos financieros donde crees que hay un riesgo, Amelia? Y luego, quizás Ryan podrías reflexionar sobre eso basado en tu trabajo con los bancos. Sí, lo primero que se me ocurre es el tema de las finanzas digitales.

37:42

Muchos productos ahora están disponibles a través del teléfono y en algunos hogares, especialmente en los más pobres, la mujer no tiene su propio teléfono, así que está compartiendo el que tiene. Entonces, cualquier cosa que haga, desde un pago hasta una transferencia de dinero, todo se realiza en un dispositivo que comparte. Creo que eso abre la puerta a abusos, y además la tecnología misma a menudo es algo con lo que el cliente no está tan familiarizado y necesita pedir ayuda a familiares.

38:23

Solo para navegar un menú digital, y eso también abre una puerta para que alguien tenga más acceso del que realmente debería a las actividades financieras de una persona, a

todas las transacciones e incluso solo a los datos de cuánto dinero tienen, ya que los saldos de las cuentas están disponibles a través de ese dispositivo compartido. Así que creo que a medida que avanzamos hacia una definición cada vez más digital de cómo ofrecer productos y servicios financieros, hay un gran potencial para llegar a más gente y superar algunas de esas barreras.

38:58

que tienen que ver con las limitaciones de movilidad, donde alguien puede salir de su casa, pero al mismo tiempo, si no pensamos en educar realmente a los clientes sobre la alfabetización digital y también en ofrecer canales que no requieran necesariamente un smartphone, si tienes un dispositivo menos complejo que pueda hacer lo mismo, es más probable que la mujer tenga uno propio para usar. Y también creo que a veces la gente no conoce sus propios derechos, y si tú...

39:33

Educar a la gente sobre la confidencialidad de los datos y también sobre las consecuencias de no pagar un préstamo, por ejemplo, o cualquier otra opción que tengan para pedir ayuda. Es como entender el universo de lo bueno y lo malo; todo ese conocimiento creo que reduce el riesgo que enfrenta al no conocer sus derechos, al no saber cómo moverse. Y además, no mantener sus datos confidenciales realmente la expone a abusos. Pero hasta ahí, tengo curiosidad por escuchar.

40:08

La respuesta de Ryan también es interesante. Trabajar con los bancos de la región es muy curioso. Estamos escuchando muchas formas diferentes de comportamientos de abuso financiero, y cómo los productos y servicios de un banco se cruzan. Los préstamos personales y las hipotecas son probablemente los productos clave que hemos escuchado, además de las cuentas y las cuentas de transacciones. Pero realmente depende del mercado y de los productos que ofrecen a sus clientes, como por ejemplo las tarjetas de crédito.

40:42

Puede que no sea tan relevante en un país comparado con otro, así que estamos en el proceso de recopilar esa información de los bancos sobre cuáles son los productos y servicios clave que están observando. La encuesta que hemos lanzado también nos dará buenas ideas sobre los tipos de comportamientos que están viendo en los clientes y también dentro de la comunidad donde vive el empleado. Creo que, como mencionabas, Ofilia, el tema de la tecnología es muy real, ya que la banca se está volviendo más digital.

41:17

Simplemente es lo habitual, así que entrar a una sucursal en la mayoría de los lugares no es algo que pase muy seguido. Cuando empezamos el proyecto, pensamos en cómo introducir Fintex y decidimos mantener el proyecto más amplio en términos de banco tradicional y lo que podríamos hacer en ese tipo de entorno, porque sería líneas de productos similares y equipos con los que podríamos trabajar para ver qué impacto podríamos tener. En el informe que realmente compartiste en el chat...

41:48

"seguridad financiera por diseño, en el apéndice de ese informe hay una tabla muy buena que tiene una variedad de productos. F Equity Ventures realmente se tomó el tiempo para mapear los diferentes productos, cuáles son los riesgos de mal uso y cuáles son algunas de las soluciones que un banco podría implementar para solucionarlo. Creo que es una gran manera para que los proveedores de servicios financieros hagan su propia auditoría sobre qué productos tienen, cómo podrían ser mal utilizados y qué podrían hacer para fortalecerlos."

42:18

definitivamente retoma el punto de Amelia y también el que yo estaba tratando de hacer sobre asegurarnos de que la experiencia vivida de tus clientes esté presente en todo lo que haces, para que sepas que la intervención que estás implementando realmente tiene el mayor impacto y está resolviendo el problema, en lugar de ser solo otra actividad que se lanza. Así que sí, estamos muy emocionados de ver qué sale de la publicación, para poder obtener más detalles sobre los diferentes productos y servicios, pero según lo que...

42:44

Estamos escuchando en los bancos que, en resumen, las cuentas de transacción, las cuentas conjuntas y los préstamos son las principales formas en que se está abusando financieramente. Tal vez, para terminar, porque sé que ya estamos cortos de tiempo, no es tanto una adición a los tipos de preguntas, sino más bien una pregunta que hemos recibido continuamente: ¿cuál es el mínimo que una institución financiera tiene que hacer para demostrar que está protegiendo a sus clientes del abuso financiero? Y creo que tú...

43:16

Sabes, creo que los ejemplos que están en ese informe son puntos de partida perfectos para que las organizaciones consideren algunos pasos prácticos que pueden tomar. Desde mejorar un poco la capacitación en alfabetización financiera, hasta hacer auditorías de productos y concienciar al personal sobre los abusos financieros, para que sepan qué

buscar y cómo los clientes pueden protegerse a sí mismos y sus cuentas. Siento que hay pasos realmente prácticos que podemos dar.

43:43

Se pueden dar pasos pequeños a lo largo del camino, y yo lo veo como un espectro de actividades que una institución puede elegir. Puedes optar por hacer lo mínimo o profundizar en el tema con el tiempo. Así que, espero que al empezar a trabajar en esto no parezca una actividad gigantesca que la institución tenga que realizar, sino que se trate de algunos ajustes importantes a lo largo del camino. Así que, Swati, te devuelvo la palabra para que nos cierres. Sí, muchas gracias a todos.

44:19

Gracias por compartir todos esos puntos tan relevantes. Para concluir, sé que hay algunas preguntas que, con suerte, hemos logrado responder durante nuestra discusión hoy, pero muchas siguen sin respuesta. Así que estamos usando esta sesión como una invitación al público más amplio del sector financiero para que reflexione sobre esta cuestión. Les animamos a que se pongan en contacto con los panelistas de hoy o que tengan un diálogo dentro de sus instituciones para ver realmente si esto se puede abordar.

44:56

Dentro del sistema actual, si hay oportunidad de hacer más investigación, tal vez agregar algunas preguntas extras a las encuestas o sistemas de retroalimentación de clientes, podría haber formas más fáciles de recopilar estos datos. Como siguiente paso, tenemos otra oportunidad para seguir con esta conversación. Algunos de nosotros, incluyendo a Bobbi, y ella estará acompañada por algunos colegas más. Ella va a moderar una sesión en la Semana Europea de Microfinanzas, que será el 14 de noviembre, creo.

45:25

Se transmitirá en línea también a la 1 p.m. hora central europea, así que espero que podamos ver a algunos de ustedes durante esa sesión para seguir la conversación. Muchas gracias por esta oportunidad y, bueno, muchas gracias a los ponentes. Que tengan un buen día, gracias a todos, ¡adiós! Que tengan un gran fin de semana, gracias