

**Prevention
Financial Tech:**
Una solución acertada
hacia el bienestar
financiero

Claudia Tobar, PhD.

Claudia es Cofounder y Chief Impact and Education Officer en Kamina.

Tiene un doctorado en educación con enfoque en liderazgo organizacional de la universidad de Northeastern.

Sobre Kamina:

Kamina es la primera *financial prevention tech* del mundo, que acompaña a las personas y las instituciones financieras, por medio de la tecnología y educación para prevenir la morosidad y el estrés financiero.

Esto con un sistema nativo de AI, que une la parte humanista del problema, con un enfoque innovador, personalizado y adaptado al contexto de cada persona.

Palabras clave: prevención | estrés financiero | educación financiera | recuperación financiera | prevention tech



Abstract y Resumen.....	4
Introducción.....	5
¿Qué es el bienestar financiero?.....	7
Educación financiera efectiva.....	9
Efectos de una deficiente salud financiera.....	12
Instituciones financieras como actores claves de educación financiera.....	15
Prevention Financial Tech.....	19
Innovación tecnológica.....	22
Conclusiones.....	23
Referencias.....	24



Abstract

Effective personal finance management is crucial today to ensure long-term stability and well-being.

This paper proposes a preventive and protective approach through the integration of technology and financial education. It highlights the impact of financial stress on health and productivity, emphasizing the importance of preventive measures.

The key role of financial institutions is discussed, and Kamina is introduced, a solution that combines technology and behavioral science to provide personalized financial guidance.

Kamina aims to prevent poor financial decisions and promote responsible money management, collaborating with financial institutions to distribute financial well-being.

Resumen

La gestión financiera personal es crucial en la actualidad para garantizar estabilidad y bienestar.

Este documento propone un enfoque preventivo y protector mediante la integración de tecnología y educación financiera. Destaca el impacto del estrés financiero en la salud y productividad, subrayando la importancia de medidas preventivas.

Se discute el papel clave de las instituciones financieras y se presenta Kamina, una solución que combina tecnología y ciencia del comportamiento para proporcionar orientación financiera personalizada.

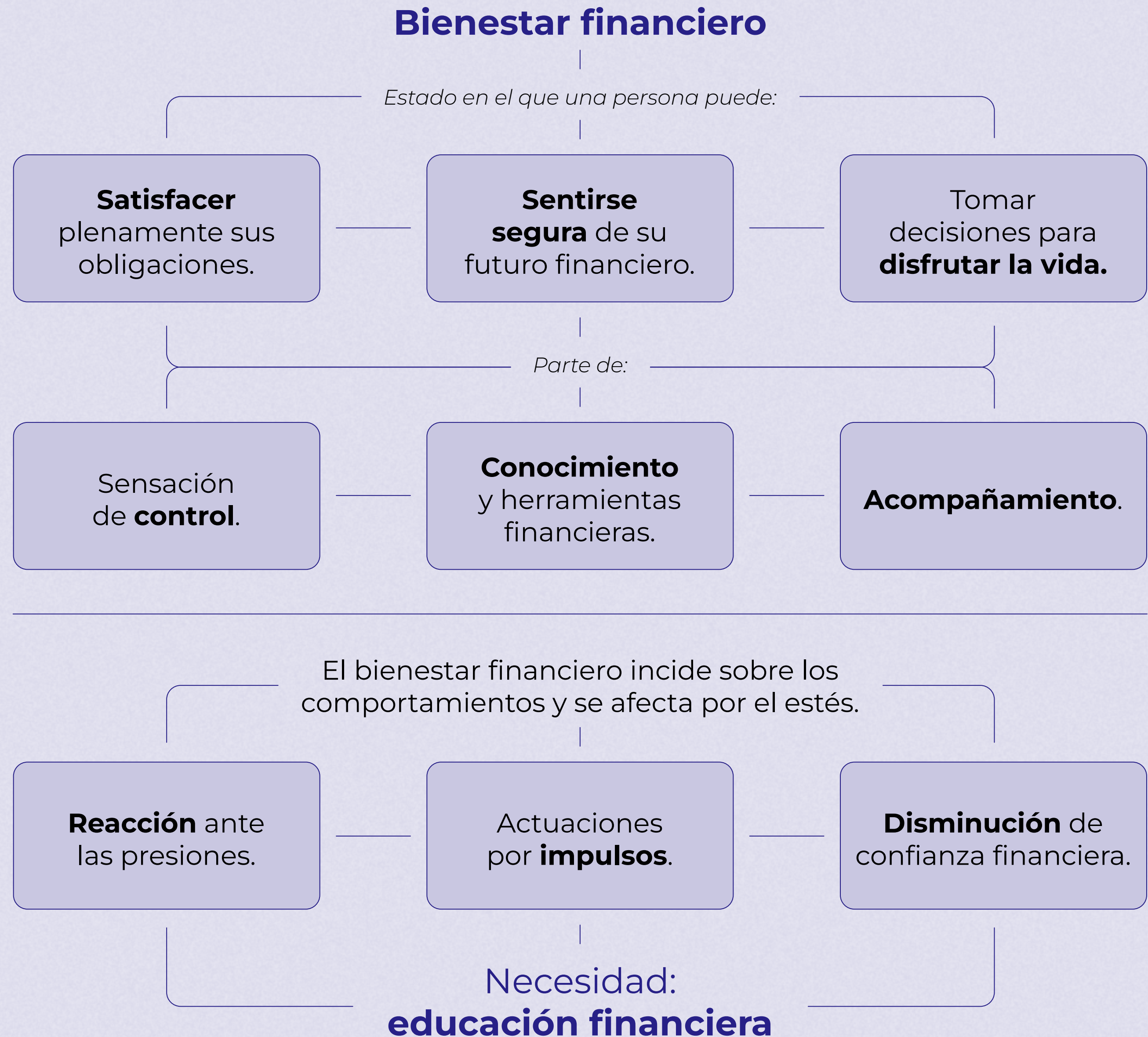
Kamina busca prevenir malas decisiones financieras y promover un manejo responsable del dinero, colaborando con instituciones financieras para alcanzar bienestar financiero.




Introducción

En la actualidad, la gestión eficaz de las finanzas personales se ha convertido en una habilidad fundamental para asegurar la estabilidad y el bienestar financiero a largo plazo.

Las habilidades de finanzas personales son un indicador potente para el desarrollo. Hay una directa correlación en la educación financiera de un país y el PIB (Musa, 2023).





En la encuesta internacional de la OCDE que mide competencias de alfabetización financiera se presentó la siguiente cifra: Un aumento de 15% puntos en alcance de educación financiera puede aumentar el PIB por 1% (OECD, 2023). Muchos países invierten en programas de educación financiera desde temprana edad, reconociendo del poder de esta herramienta para los ciudadanos a futuro.

Este documento se centra en explorar las iniciativas que hay alrededor de dotar a las personas con destrezas de manejo financiero, y presentar una nueva propuesta de prevención y protección para asegurar un futuro de manejo financiero más inclusivo y responsable.

En este documento, examinaremos una serie de áreas clave, como el rol de la tecnología como herramienta esencial para resolver este desafío, el estrés financiero y sus efectos para el bienestar de las personas y su productividad.

La tecnología preventiva para el bienestar financiero ha sido poco explorada a nivel global en comparación a la misma tecnología usada para los seguros. Este documento presenta una innovadora propuesta de incorporar un acompañamiento de apoyo para las personas al usar productos financieros con el fin de mejorar sus decisiones financieras y rendimiento de ahorros.



¿Qué es el bienestar financiero?

Este término ampliamente utilizado puede tener distintas connotaciones dependiendo de su uso. El CFPB (Consumer Financial Protection Bureau) define el bienestar financiero como el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida.

El bienestar parte de una sensación de control, en donde el usuario sabe que cuenta con los conocimientos y las herramientas para una participación activa de sus responsabilidades financieras. Este estado requiere de un acompañamiento no solo de conocimientos duros, sino de apoyo psicológico que permita a la persona aliviar la sensación de estrés y descontrol.

El bienestar financiero tiene una incidencia directa en los comportamientos de las personas. A pesar de ser una sensación individual, se compone de algunas variables que se pueden modificar con el acompañamiento adecuado.

En un estudio realizado por The Decision Lab para Kamina, se presentó que al intentar segmentar a las personas y sus decisiones financieras ni el ingreso, ni la edad, ni la educación formal están asociados con comportamientos, creencias o emociones.

Nuestro análisis mostró que la forma óptima de clasificar a la población era centrarse en el estrés financiero como el mecanismo más certero para apoyarlos en su navegación financiera. Los individuos financieramente seguros gestionan proactivamente sus finanzas, impulsados por la motivación y el control.

En contraste, los individuos financieramente estresados reaccionan ante las presiones, actuando a menudo de manera impulsiva. Interesantemente, podemos inferir que la confianza financiera se puede lograr independientemente del ingreso, la edad o el nivel educativo (The Decision Lab, 2024).

Este descubrimiento es clave para la creación de programas e iniciativas de educación financiera, pues nos indican la importancia de segmentar al usuario de manera oportuna, diseñando experiencias aterrizadas en estas realidades y cambiando compartimientos negativos de impulsividad y desesperación.

Otro estudio como el de Hao, Lai y Zhao complementa esta información en donde los resultados de su estudio sugieren que el sentido de pertenencia y significado de la vida median en la relación entre los motivos para ganar dinero y la satisfacción con la vida (2020).

Por esta razón, el incluir el bienestar financiero como clave dentro de procesos de diagnóstico y segmentación ayudan a perfilar a las personas en su proceso de crecimiento financiero. El bienestar debe construirse como un espectro en donde varias variables son consideradas y este debe monitorearse permanentemente, no como un fin de módulo ni de proyecto. Las políticas y programas de alfabetización financiera también pueden mejorar el bienestar financiero al ayudar a las personas a tomar decisiones informadas y desarrollar un mayor control y confianza sobre los asuntos financieros personales (OCDE, 2023).



**La confianza
financiera se
puede lograr
independientemente
del ingreso, la edad
o el nivel educativo.**

The Decision Lab, 2024



Educación financiera **efectiva**

La alfabetización financiera ha sido reconocida a nivel global como una habilidad básica en el siglo XXI, esencial para el empoderamiento de individuos y para apoyar el bienestar financiero tanto individual como de las sociedades (OECD, 2023). Los efectos positivos de la educación financiero para el manejo de las finanzas en las personas son contundentes.

Lo que aún falta por explorar es la efectividad de ciertos programas que logren actuar a nivel de comportamiento y no solo de manifiesto. Existen ejemplos de países como Dinamarca que han logrado exitosamente implementar programas desde edad escolar, con apoyo a lo largo de la vida. Dinamarca ha alcanzado un nivel de 71% de alfabetización financiera (Olujinmi, 2023).

Sin embargo, muchos de los proyectos de educación financiera aún usados en el mundo solo cumplen con dotar con conocimiento duro acerca de términos financieros. Es un papel de informar a la población sobre buenas y malas prácticas, pero no ofrecen un acompañamiento, retroalimentación, asesoría que les permita ir modificando errores comunes y alcanzar el anhelado bienestar financiero.

Los programas más utilizados han estado principalmente enfocados en ofrecer conocimientos y herramientas sobre el manejo de ahorro, gastos y deuda. Algunos programas han demostrado que hay una conexión entre los conocimientos y el comportamiento, a mayor conocimiento más alto impacto en

**A mayor conocimiento,
mayor impacto en los
comportamientos de
finanzas personales.**

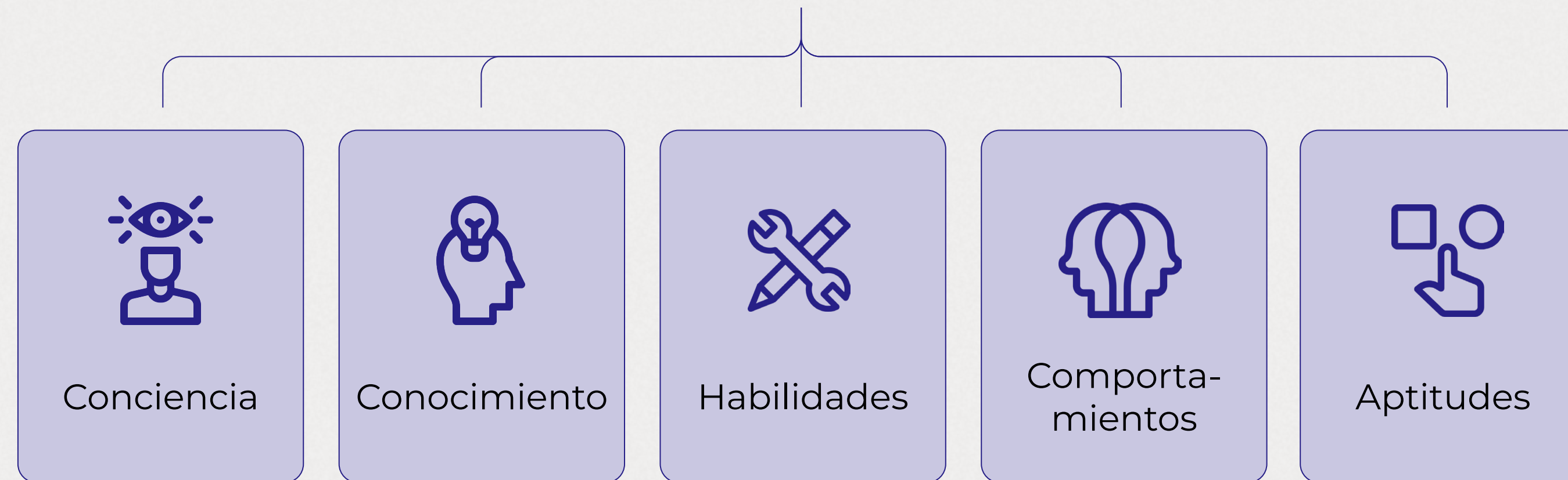


los comportamientos en finanzas personales (Martin, 2007), siempre y cuando estos programas estén considerados al contexto de los participantes, tienen seguimiento y apoyo en sus destrezas. Otro estudio realizado por Marta-Christina & Liana manifiesta que si los programas no están basados en un principio de acompañamiento a lo largo de la vida y orientados en las necesidades de las personas con un enfoque educativo desde la escuela no podrán alcanzar resultados importantes (2013).

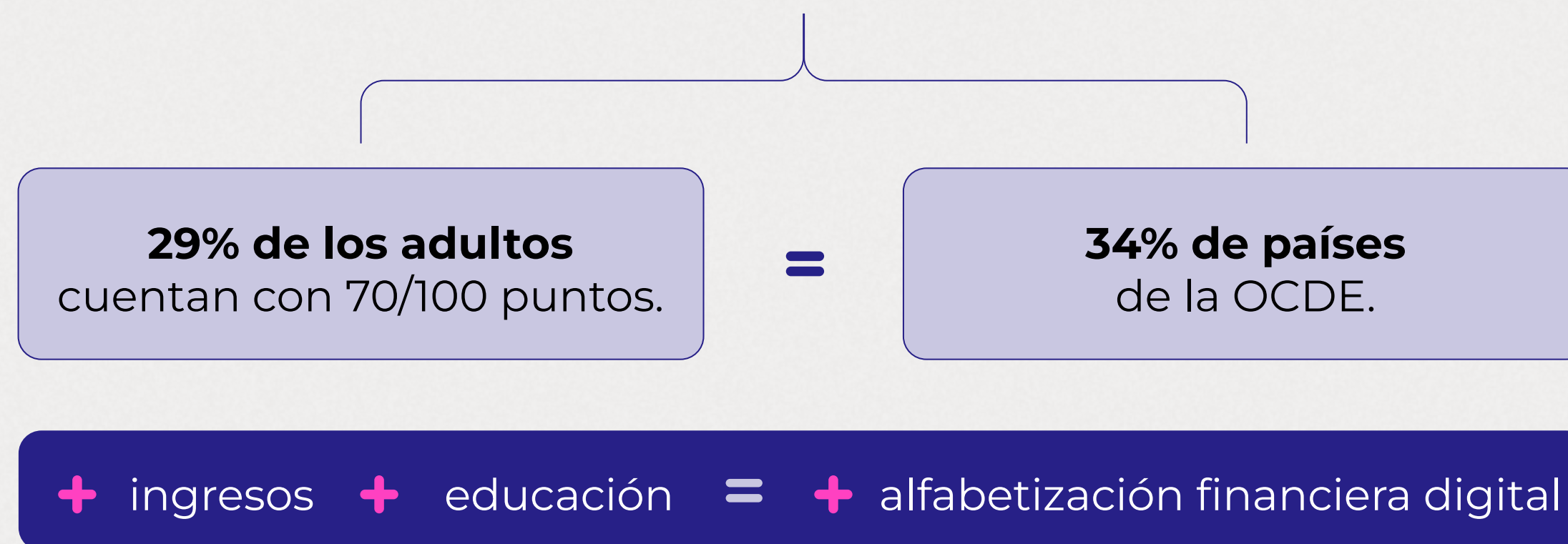
En el pasado, la incorporación de la tecnología ha sido limitada. Los programas de educación financiera solo incorporan la tecnología como herramienta de difusión en LMS (Learning Management Systems) como cursos o módulos, los usuarios de estos programas acceden al conocimiento, pero no a la posibilidad de poner en práctica de manera controlada estas nuevas destrezas. Kocoglu, en su estudio sobre la Visión general de los conceptos cubiertos en Alfabetización Financiera en la Educación, resalta la importancia de que los usuarios no solo dominen conceptos en la teoría, sino que tengan la autoconfianza y motivación para intentar poner en práctica nuevas destrezas (2021). La tecnología con un LMS permite la llegada a más usuarios, pero aun falla en personalizar, segmentar y llevar a modelos de simulación y práctica.

La alfabetización financiera es una combinación de conciencia financiera, conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual (OCDE, 2020). Las nuevas propuestas de alfabetización deben estar enfocados en tener resultados en los comportamientos no solo en el manifiesto de nuevos conceptos (Marton, 2007). Un ciudadano con una suficiencia financiera es capaz de manejar sus cuentas, mantener una planificación, pagar deudas y ahorrar (Tomaskova, Hohelska & Nemcova, 2011).

Alfabetización financiera



Alfabetización financiera digital:



La alfabetización financiera digital es un área específica de la alfabetización financiera en general. Los hallazgos en este informe muestran que muchos adultos pueden no mostrar conocimientos y habilidades suficientes para utilizar productos y servicios digitales de manera segura (OECD, 2023).

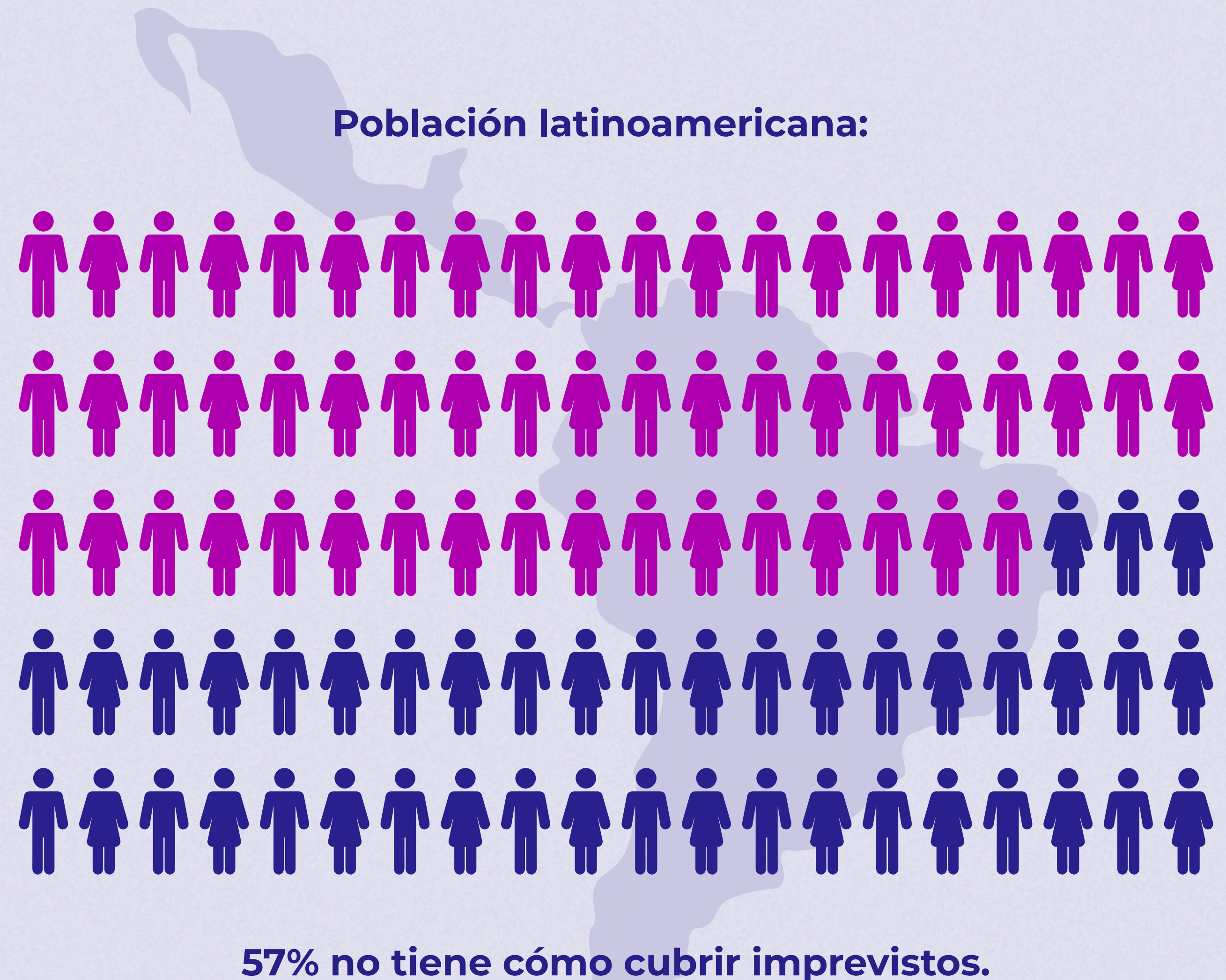
En promedio, en todos los países y economías participantes de la OCDE, solo el 29% de los adultos alcanzan la puntuación mínima objetivo de al menos 70 puntos sobre 100 en alfabetización financiera digital (34% en los países miembros de los países participantes de la OCDE). Los niveles de alfabetización financiera digital son significativamente más altos entre los adultos que tienen ingresos más altos y niveles más altos de educación (OCDE, 2023). Sin una estrategia concreta de una apuesta de educación financiera que aporte a la alfabetización financiera digital, los esfuerzos al acceso a una bancarización plena son limitados.

Efectos de una deficiente salud financiera

La salud o el bienestar financiero es la medida en que una persona o familia puede gestionar sin problemas sus obligaciones financieras actuales y sentirse segura de su futuro financiero (CAF, 2021). Los bajos niveles de bienestar financiero tienen repercusiones en la salud física, estabilidad laboral y acceso a mejores oportunidades de las personas.

Según una encuesta realizada por la CAF en Latinoamérica, 57% de la población no es capaz de cubrir un gasto imprevisto equivalente a su ingreso mensual personal (2021). Esto evidencia la gran necesidad que existe de apoyar a millones de personas en su camino financiero, en búsqueda de estabilidad y bienestar.

El impacto de la deuda crónica en las personas en condiciones vulnerables es psicológico, no solo financiero. Hipotetizamos que la deuda crónica afecta el funcionamiento psicológico y la toma de decisiones, contribuyendo al ciclo de la pobreza (Ong, Theseira & Ng, 2019).



La deuda elevada no solo tiene consecuencias económicas, sino que también se ha relacionado con una angustia psicológica y física severa. (Selenko & Batinic, 2011). Una salud financiera deficiente tiene graves repercusiones en la salud física.

Una persona que sufre de estrés financiero es más vulnerable enfermarse más por su debilitado sistema inmunológico, el alza de la hormona de cortisol provocada por el estrés enfoca al cuerpo a estar alerta, limitando la posibilidad de estar defendiéndose de otras enfermedades (OMS, 2023).

Estas personas con cuadros de estrés crónico resultan en un problema de salud pública, requiriendo mayor atención médica y necesitando de cuidado con enfermedades crónicas a futuro, costando al estado grandes sumas de dinero.

El estrés provocado por las finanzas personales es el causante de 25% de los suicidios a nivel mundial (Zapata & Morell, 2023). Es una muerte peligrosa, por sus características silenciosas. Con frecuencia, personas que se sienten ahogadas por sus finanzas no comparten su situación ni piden ayuda.

El estrés generado por el sobreendeudamiento no solo tiene consecuencias económicas sino está relacionado con severas afectaciones físicas y psicológicas (Selenko & Batinic, 2011). Al recibir nula o poca ayuda con sus finanzas, no existen mecanismos de retroalimentación o asesoría para salir de su situación. El suicidio es la principal causa de muerte en hombres de entre 20 y 45 años, y es tres veces más frecuente que los accidentes de tráfico (BBC, 2016).

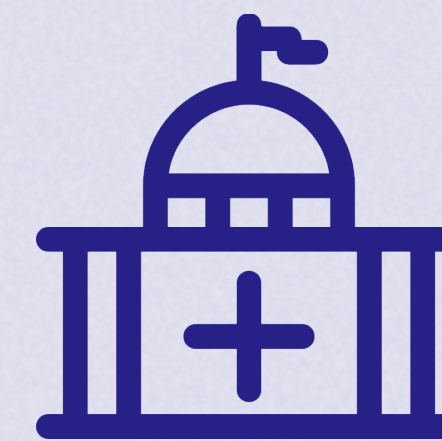
Las mujeres, por otro lado, en un 46% afirman que los problemas financieros han tenido un impacto negativo



Más estrés financiero



Repercusiones en la salud física



Detonante de problemas de salud pública

Consecuencias del estrés financiero



Suicidio

Principal casua de muerte
en hombres entre 20 y 45 años.

3 veces más frecuente
que accidentes de tráfico.

25% de los suicidios se
dan por estrés financiero.

46% de las mujeres tienen
menor bienestar mental.

en su bienestar mental, manifestando sentimientos como ansiedad, depresión y dificultades para dormir por el estrés (Foster, 2022). Un estudio realizado por Dunn & Mirzaie, demostró que las mujeres y los hispánicos son más propensos a sufrir de estrés financiero (2013). Este tipo de estrés tiene consecuencias para todos, afectando su capacidad de toma de decisiones, concentración, relaciones interpersonales y capacidad de resistir a tentaciones y consumo de sustancias.

La productividad laboral es otro de los efectos del estrés financiero. Se estima que los empleados pierden hasta 8.1 horas semanales por sus preocupaciones financieras (Workmeter, 2022). Esto sumado a los problemas que los préstamos informales y no regulados tienen en su asistencia laboral, extorsión por parte de los prestamistas, y necesidad de atender trámites para cubrir sus deudas. El estrés financiero es un desafío para los departamentos de recursos humanos en las empresas, dado que los colaboradores con frecuencia deben acudir a adelantos, o préstamos para poder responder a sus necesidades financieras.

De acuerdo con estudios realizados en CAF a partir de los resultados de las encuestas de capacidades financieras en varios países de la región, se evidencian brechas de género no solo en el acceso y uso de productos financieros, sino en los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieros, lo cual se deriva en menores niveles de bienestar financiero para las mujeres (2022). Una deficiente educación financiera amplía las brechas de género, e inclusión. Atender este problema tendrá efectos en nutrición, empleo, salud y generación de riqueza.



Instituciones financieras como **actores claves de educación financiera**

Las instituciones financieras han sido históricamente actores importantes para la educación financiera. Una bancarización masiva significa un aumento en sus potenciales clientes transaccionales, además de mejor uso de productos financieros. El efecto del sobreendeudamiento y morosidad no solo afecta a la víctima, sino también a los bancos, las compañías de tarjetas de crédito, los comerciantes e incluso a las economías (Jaishu, 2018).

Regulaciones internacionales exigen a las instituciones financieras invertir en programas de educación financiera. Estos programas o iniciativas han estado centrados en comunicar por varios canales a miles de usuarios bancarizados y no bancarizados con contenido financiero. Estos programas varían en extensión, modalidad y calidad.

El esfuerzo de estos programas ha sido insuficiente para promover mejores comportamientos, resultando en tasas de morosidad en Latinoamérica sin precedentes.

Muchos de estos programas usan como métrica de éxito la bancarización de nuevos clientes, sin embargo, el Banco Mundial en su informe La Base de Datos Global Findex 2021: Inclusión Financiera, Pagos Digitales y Resiliencia en la Era del COVID-19 menciona que los usuarios financieramente inexpertos pueden no beneficiarse de la propiedad de cuentas si no comprenden cómo utilizar los servicios financieros de manera que optimice los beneficios y evite los riesgos de protección al consumidor, resaltando una vez más la necesidad de ofrecer una educación financiera más completa y que ofrezca acompañamiento.

**El efecto del
sobreendeudamiento
y morosidad no solo
afecta a la víctima,
sino también a los
bancos (...) e incluso a
las economías.**

(Jaishu, 2018).





Las instituciones financieras tienen un poder adicional sobre el ecosistema financiero en términos de educación, pues es a través de sus servicios y productos que pueden dotar de conocimientos y el acompañamiento requerido a sus clientes, no sólo con programas puntuales, sino con plataformas multicanal de seguimiento permanente. Los beneficios de una sólida educación financiera para las instituciones financieras no solo están en el aumento de clientes sino en un incremento en saldos de ahorro, planes de jubilación, mayor acceso a créditos hipotecarios y reducción en índices de morosidad de sus clientes (Martin, 2007).

Hoy en día, hay más ciudadanos con deudas impagables que nunca. Sin embargo, los profesionales en servicios de deuda a menudo no saben cómo pueden ayudar de la mejor manera y de forma más rápida a que estas familias vuelvan al buen camino (Jungmann & Wesdorp, 2015). Los países de América Latina se enfrentan un problema de morosidad porque las instituciones financieras corren el riesgo de impago por parte de los deudores si no reciben adecuada educación (Gavilanes, 2022).

Adicionalmente, las instituciones financieras han fallado en identificar la oportunidad de usar la educación financiera en sus procesos de recuperación de cartera. El proceso de cobranza en la banca es un aspecto crítico que puede ser mejorado mediante la innovación (Fedets, 2021). Sus procesos de recuperación de cartera han estado principalmente enfocados en esfuerzos de cobranza una vez que el usuario ha caído en riesgo, poco se ha trabajado en el pasado en prevención de ese cliente. Crespo & Govindarajan mencionan que conforme aumentan la carga de deuda, las instituciones se centran en reconstruir su personal y habilidades de cobranza (2018), sin planificar medidas preventivas paralelamente.

El mismo estudio recalca que mejores procesos de segmentación analítica e incorporación de inteligencia artificial podría aliviar el deterioro de la cartera si es usado correctamente.

Estas mejoras afectan la agenda de recuperación de manera completa, empezando desde la prevención y manejo de la deuda. Otro estudio a los compradores de vivienda primerizos que completaron un módulo de planificación financiera y recibieron contacto trimestral de un asesor financiero, señala que tiene menos probabilidades de incurrir en morosidad o incumplimiento en sus hipotecas (Moulton, Collins, Loibl & Samek, 2015).

Estos resultados sugieren que procedimientos de relativamente bajo costo incorporados en el servicio de

préstamos pueden aumentar el cumplimiento con los pagos oportunos, reduciendo así la probabilidad de morosidad mientras permiten que los prestatarios más riesgosos participen en los mercados crediticios (Moulton, Collins, Loibl & Samek, 2015).

La cartera de créditos de consumo tiende a deteriorarse estadísticamente a partir del mes 18 en un crédito promedio de 36 meses, si las instituciones financieras lograran determinar previo a los 12 meses el potencial deterioro, podrían desarrollar programas de contactabilidad que les permita prevenir y proteger a ese usuario de entrar en ese ciclo de mora.

Esta prevención solo se logrará visibilizando variables cualitativas de comportamiento que vayan más allá de la demografía y cumplimiento de pagos, un segui-

miento meticuloso de hábitos es un camino a la prevención real.

La cobranza o procesos preventivos de deterioro deberían empezar desde la originación. El monitoreo del rendimiento de los préstamos y la identificación temprana de consumidores de alto riesgo ayudan a prevenir los incumplimientos de préstamos y son de interés para muchos bancos e inversores.

Especialmente para los bancos, el monitoreo oportuno garantiza el cumplimiento normativo, así como la cuantificación adecuada de su riesgo, el cálculo preciso de su capital y la reserva adecuada. Monitorear el rendimiento de los préstamos y la identificación temprana de consumidores de alto riesgo ayudan a prevenir los incumplimientos de préstamos (Ponomareva, 2018).



Prevention Financial Tech

En el camino hacia la seguridad financiera, es común encontrarse con obstáculos y desafíos que pueden poner en peligro nuestros objetivos financieros.

Entre estos desafíos, los errores financieros ocupan un lugar destacado. Desde decisiones de inversión mal informadas hasta la falta de presupuestación adecuada, los errores financieros pueden tener consecuencias significativas y a menudo devastadoras para nuestras vidas.

En términos de ciberseguridad y tecnologías de crímenes financieros, la tecnología de prevención es muy sofisticada (Hai-ying, 2007), sin embargo, la tecnología como prevención está todavía en desarrollo. La tecnología financiera usada para el monitoreo de riesgo temprano, alerta y prevención es particularmente importante y poco utilizada (Mingchun, 2021).

El término prevention tech se usa en la industria de los seguros de salud. Incorporar mecanismos de prevención en salud de los clientes para una directa correlación con la siniestralidad.

Si las personas se ejercitan más, tienen, en general, estilos de vida más saludables. Estamos no solo apoyando su salud, sino que para las aseguradoras puede representar menos gastos médicos reportados.

Por eso, las soluciones tecnológicas de prevención tienen como objetivo influir en el comportamiento del usuario para ayudar a tomar mejores decisiones (Almasi & Fonagi, 2023). La misma lógica de prevención es la que Kamina ha desarrollado para plantear un modelo de prevención en estilos de vida financieros más saludables.

Comprender los sesgos evolutivos humanos y los atajos mentales ayuda a los diseñadores a crear productos y servicios que los orienten hacia hábitos más seguros y decisiones inteligentes que disminuyan el riesgo.

Una persona con una pobre salud financiera: está sobreendeudada, no consigue ahorrar, no es capaz de absorber choques financieros. Con esa premisa, Kamina ha desarrollado una propuesta en donde a través de una aplicación móvil protegen al usuario guiándolo en su camino financiero para convertirlo en un usuario sano.

La persona tiene un acompañamiento permanente en las decisiones diarias de su manejo de dinero, a través de la aplicación él puede ir tomando decisiones más inteligentes con sus ingresos, y manteniendo hábitos de comportamiento de pago más saludables. Para la OCDE, el objetivo real está en diseñar programas y estrategias para fortalecer comportamientos y actitudes que son más propensos a apoyar la resiliencia y el bienestar financieros (2023).

Las personas no cambian sus comportamientos por que reciben conocimiento, las personas alteran sus hábitos porque hay una retroalimentación, un acompañamiento, invitaciones a intentar, errar en ambientes seguros y un seguimiento.

Cada persona tiene distintos motivadores y bloqueos al momento de tomar decisiones financieras, descubrir cuáles son esos factores puede ser complejo.

El diseño conductual implica crear experiencias basadas en una comprensión sistemática de cómo piensan las personas y toman decisiones. En el contexto de la prevención, comprender los sesgos evolutivos humanos y los atajos mentales ayuda a los diseñadores a crear productos y servicios que los orienten hacia hábitos más seguros y decisiones inteligentes que disminuyan el riesgo (Almasi & Fonagi, 2023).

Kamina, junto a The Decision Lab, ha creado, a través de investigaciones aplicadas y revisión de literatura, un mapa de bloqueos y motivadores; que permite a la nueva propuesta usar la ciencia del comportamiento como base del modelo para segmentar, personalizar y guiar a cada usuario (The Decision Lab, 2024).

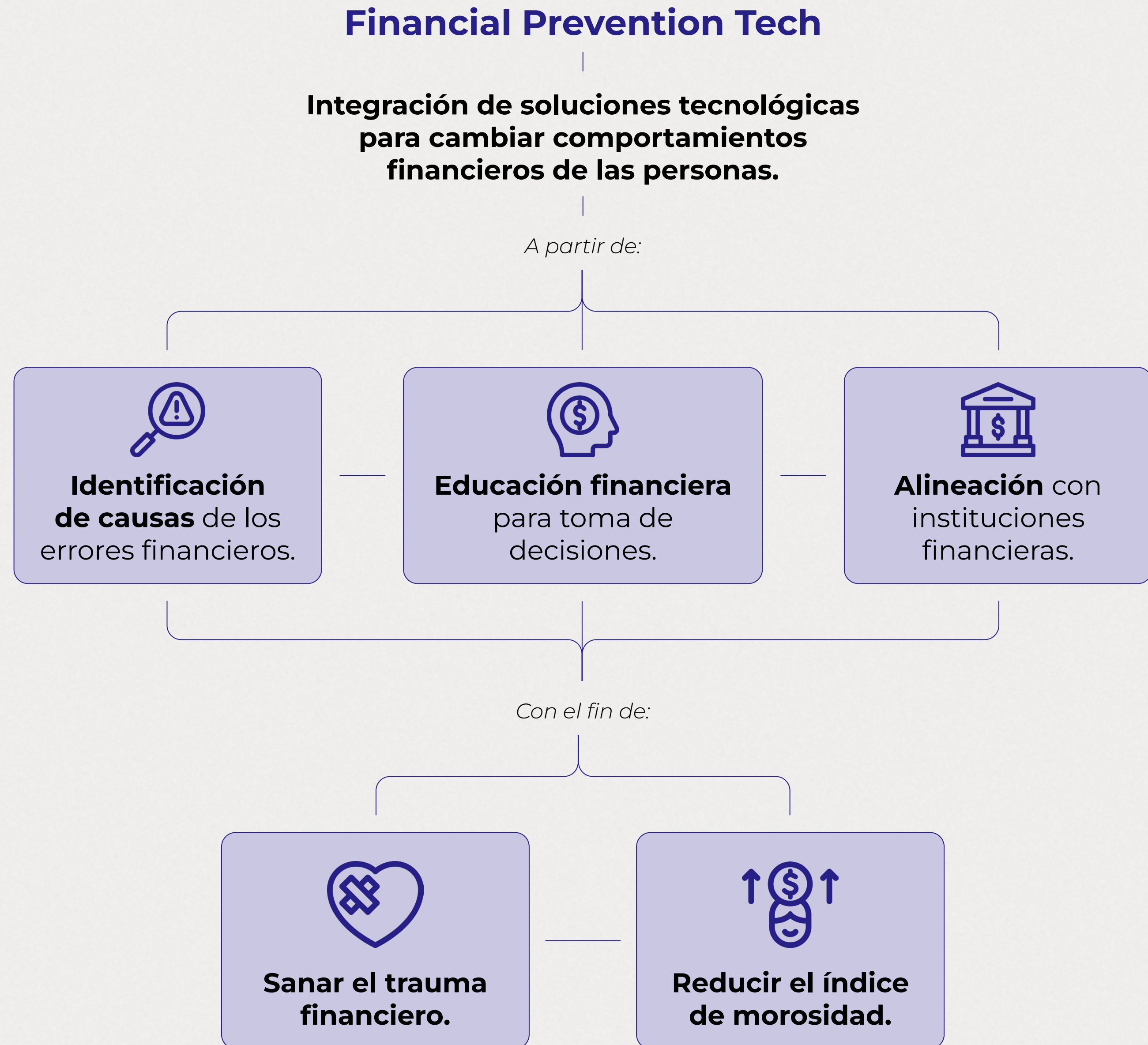
Identificar las causas subyacentes de los errores financieros personales y, lo que es más importante, proporcionar estrategias y mejores prácticas para prevenirlos es la clave del éxito. Al comprender los factores que contribuyen a la toma de decisiones financieras erróneas y al adoptar un enfoque proactivo para mitigar estos riesgos, podemos fortalecer nuestra posición financiera y avanzar hacia una mayor seguridad económica.

Educar a los usuarios parece lo suficientemente simple en la superficie, pero es un desafío de diseño sorpren-

dentamente difícil, dada la cantidad de cosas que compiten por su atención hoy en día. El conocimiento en pequeñas dosis, entregado en un formato entretenido y fácil de digerir en el momento adecuado, es la clave para lograr que los usuarios realmente lo consuman (Almasi & Fonagi, 2023).

La innovación en la propuesta de Kamina no solo está en su producto enfocado en la prevención usando una innovadora educación como herramienta de cambio. Está también en el canal de distribución. El apoyarse en instituciones financieras como distribuidoras de bienestar maximiza la posibilidad de alinear objetivos para personas y también para los bancos. Los bancos a través de ofrecer Kamina como un acompañamiento a sus servicios financieros pueden fidelizar, tener un nuevo canal de contactabilidad, aumentar la principalidad, mejorar comportamiento de pago y de ahorro y aportar con la inclusión financiera.

Tener canales de contactabilidad y apoyo deberían ser evaluados por los bancos con mayor atención (Higginson, Jacques & Rudisuli, 2018). Las personas, por otro lado, reciben un acompañamiento genuino, acceso a productos financieros responsables, toma de decisiones más informadas y gestión inteligente de su dinero.



Innovación tecnológica

Gracias a los grandes avances modernos, el uso de la tecnología puede facilitar el manejo de las finanzas personales de manera efectiva, rápida y asequible. Las soluciones de inteligencia artificial pueden simplificar las finanzas personales, que la mayoría de las personas encuentran complejas y preocupantes (Moore & Acharya, 2023). La disrupción de estas tecnologías permite que el uso de proyección, alimentación de información diarias del usuario, mecanismos de recordatorios, se conviertan en data que permita al usuario manejar de forma informada sus finanzas personales.

El 77% de los estadounidenses dice sentir ansiedad por las decisiones financieras, y la mayoría de las personas preferiría no hablar de dinero en absoluto (Moore & Acharya, 2023). El uso de texto autogenerativos es un excelente aliado para aliviar dudas de usuarios

que tienen temor a preguntar sobre soluciones, y caminos para mejorar su situación financiera. Adicionalmente, el acceso a un asesor financiero calificado puede ser muy costoso, lo que esta persona tendría que dedicar para su acompañamiento y asesoría personalizada requiere de mucho tiempo.

Estas tecnologías de asesores virtuales son una solución de accesibilidad muy democratizable para miles de personas. Junto con la analítica de datos que se puede extraer de varias fuentes, el asesor sofisticada sus respuestas aterrizadas a la necesidad puntual de cada usuario.

El BID, con su programa FINLAC, promueve la inclusión financiera con el objetivo de fomentar un mayor intercambio de conocimientos sobre datos de mercado actualizados, experimentos de política económica y

transacciones de inversión exitosas, proyectos de asistencia técnica eficaces, modelos empresariales innovadores y asociaciones dinámicas (2021). Esta iniciativa promueve la digitalización de estos intercambios usando la innovación tecnológica como herramienta habilitante para alcanzar la inclusión financiera.

Kamina usa el profundo conocimiento de la complejidad humana, inspirados en pedagogía, psicología, neurociencia y psicología del comportamiento para diseñar una herramienta que se apalanca en la tecnología para acompañar a los usuarios.

La innovación tecnológica permite integrar data cualitativa de comportamiento de los usuarios para apoyarlos de manera personalizada, entendiendo dónde están los usuarios en su propio camino financiero.



Conclusiones

El gran desafío de aliviar el estrés generado por las finanzas personales para miles de personas debe tener un acercamiento multidimensional. Una educación innovadora que incorpore la tecnología, la ciencia del comportamiento y seguimiento permanente es clave para alcanzar cambios reales en los comportamientos de las personas. A medida que los países continúan priorizando la educación financiera, aspiramos un mundo donde los individuos estén equipados con las herramientas que necesitan para tener éxito en sus trayectorias financieras. Existen programas e iniciativas de educación con mejores prácticas en el mundo que han tenido resultados más exitosos como el caso de Dinamarca, sin embargo, la mayoría de estos programas se han quedado a nivel superficial ofreciendo contenidos en varios formatos sin lograr cambios importantes en comportamiento.

Se ha evidenciado graves problemas de salud, productividad y bienestar por el estrés financiero. Este desafío elevado a la salud pública requiere atención urgente por su incidencia en suicidio y abuso de sustancias. Las instituciones financieras son un actor clave para distribuir una eficiente educación financiera por la naturalidad de sus servicios y productos. Estas podrían beneficiarse de los positivos resultados que un adecuado acompañamiento conlleva como es la lealtad de sus clientes, contactabilidad, principalidad, mejora en morosidad y comportamientos de ahorro.

Kamina es una propuesta integral que se apalanca en prevention tech que, junto con las instituciones financieras, distribuye bienestar a través de una aplicación de seguimiento, educación para la mejora en decisiones financieras para miles de latinoamericanos. Kamina es única con su propuesta integrada de ciencia del comportamiento que conoce al usuario y le ayuda a prevenir malas decisiones financieras en su vida, que usa tecnología de punta e inteligencia artificial para ser una fuente de asesoría financiera para miles de personas.

Referencias

Almasi, A. & Fonagi, B (2023). Whitepaper: Prevention tech in insurance. Supercharge. Available at:
<https://supercharge.io/fi/blog/whitepaper-prevention-tech-in-insurance>

Carrothers, A. G. (2016). On the effectiveness of financial literacy education: Evidence from the Investor Education Fund. Financial Literacy eJournal.

Crespo, I., & Govindarajan, A. (2018). The Analytics-Enabled Collections Model. McKinsey & Company. Recuperado de
<https://www.mckinsey.com/capabilities/risk-and-resilience/our-insights/the-analytics-enabled-collections-model>

Dunn, L. F., & Mirzaie, I. A. (2013). Consumer debt stress, changes in household debt.

BID. (2021). FINLAC: una nueva iniciativa para la inclusión financiera que busca impulsar la recuperación económica y transformar vidas. Retrieved from: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/finlac-una-nueva-iniciativa-para-la-inclusion-financiera-que-busca-impulsar-la-recuperacion-economica-y-transformar-vidas/>

Fedets, A. (2021). Improving the efficiency of cash collection operations with the help of modern information technologies. EUREKA: Social and Humanities.



- Foster, S. (2022). Las mujeres son más propensas a estresarse por sus finanzas que los hombres. Chicago Tribune. Recuperado de <https://www.chicagotribune.com/2022/06/08/las-mujeres-son-ms-propensas-a-estresarse-por-sus-finanzas-que-los-hombres/>
- Gavilanes, D. R. (2022). Early warning mechanism to control delinquency levels Mecanismo de alerta temprana para controlar los niveles de morosidad Mecanismo de alerta precoce para controlar os níveis de inadimplência.
- Hai-ying, L. (2007). Prevention and Characters of Cyber Crime in Finance Operation. Journal of Henan Public Security Academy.
- Hao, N., Lai, H., & Zhao, R. (2020). The relationship between motives for making money and life satisfaction: Evidence from 31 cities in China. *PsyCh Journal*, 10(1), 76–86. Portico. <https://doi.org/10.1002/pchj.381>
- Higginson, M., Jacques, F., & Rudisuli, R. (2018). The seven pillars of (collections) Wisdom. McKinsey & Company. Recuperado de: <file:///Users/claudiatobar/Downloads/The-seven-pillars-of-collections-wisdom.pdf>
- Jaishu, A. (2018). A Study on Consumer Debt Stress Caused by Credit Cards. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 8, 1-5.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. M. (2015). Understanding how debt problems change our behaviour is the key to better support.
- Koçoğlu, E. (2021). Overview of Concepts Covered Financial Literacy in Education. *The Eurasia Proceedings of Educational and Social Sciences*.



- Martin, M. (2007). A Literature Review on the Effectiveness of Financial Education. *Microeconomics: Intertemporal Consumer Choice & Savings eJournal*.
- Mingchun, Q. (2021). Research on the Construction of Financial Technology Risk Prevention and Control System. *Proceedings of the 2021 3rd International Conference on Economic Management and Cultural Industry (ICEMCI 2021)*.
- Moore, O.& Acharya, A. (2023). *Money on Autopilot: The Future of AI x Personal Finance*. Andreessen Horowitz. Retrieved from: <https://a16z.com/money-on-autopilot-the-future-of-ai-x-personal-finance/>
- Moulton, S., Collins, J., Loibl, C., & Samek, A. (2015). Effects of Monitoring on Mortgage Delinquency: Evidence from a Randomized Field Study. *Journal of Policy Analysis and Management*, 34, 184-207.
- Musa, A. (2023). Are we underestimating the impact of financial literacy and GDP? Recuperado de https://www.linkedin.com/pulse/we-underestimating-impact-financial-literacy-gdp-ambareen-musa-tb6vf/?trk=article-ssr-frontend-pulse_more-articles_related-content-card
- OECD (2023). *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*. OECD Business and Finance Policy Papers, No. 39, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/56003a32-en>.
- Olujinmi, O. (2023). The state of financial literacy worldwide: the leading countries championing it. Recuperado de <https://www.worldexcellence.com/countries-championing-financial-literacy-worldwide/>
- OMS. (2023). Efectos del estrés. Recuperado de: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_id=Cj0KCQjwlN6wBhCcARIsAKZvD5gP7tAbrnzvjb7JDxctszL3pnPph4mUI2zHqip0iH0K7wulXVyTwaAnX6EALw_wcB

Ong, Q., Theseira, W., & Ng, I. Y. (2019). Reducing debt improves psychological functioning and changes decision-making in the poor. *Proceedings*

Ponomareva, K., Epstein, P., & Knight, D. (2018). Predicting mortgage loan delinquency status with neural networks.

Tomášková, H., Mohelská, H., & Nemcová, Z. (2011). Issues of Financial Literacy Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, 365-369.

The Decision Lab. (2024). Contributing a Behavioral Framework to a Financial Accompaniment Platform: Research Synthesis [PowerPoint slides]. Unpublished manuscript.

Zapata, K. & Morell, M. (2023). Financial Stress Is a Leading Catalyst for Suicide—Here's How You Can Find Help. *Health*. Retrieved from: <https://www.health.com/money/financial-stress-suicide-risk>





© 2024 | Claudia Tobar | Quito - Ecuador

Contacto de prensa:

Para recibir más información sobre Kamina y su propuesta de valor, contactar a:

Marcela Cataño, Head of Marketing and Growth
marcela@joinkamina.com