



Inclusión financiera y envejecimiento: una oportunidad

Una publicación conjunta de HelpAge International
y el Centro para la Inclusión Financiera de Accion

Febrero 2015

CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION | ACCION

HelpAge
International

global network

Índice

Prólogo	2
1. ¿Qué es la edad avanzada y por qué es importante?	4
Estrategias de ingresos a edad avanzada	6
Servicios financieros y envejecimiento	7
2. Pensiones y ahorro	8
Cobertura de pensiones en la base de la pirámide	8
Pensiones sociales	9
¿Pueden ahorrar para la vejez las personas de bajos ingresos?	11
Conectar las pensiones y los servicios financieros	15
Crear una cultura de ahorro	16
3. Apoyar el trabajo autónomo, el apoyo familiar y otras estrategias de respuesta	17
Empleo y trabajo autónomo	17
Familia y redes sociales	19
Gestión financiera—Día a día y en emergencias	21
4. Eliminar las barreras de la edad hacia la inclusión financiera	25
Priorizar la capacidad financiera	26
Generar confianza	27
5. Acciones prioritarias	28
Enfoque en Colombia	30
Perfil del envejecimiento en Colombia	30
Estrategias de ingresos a edad avanzada en Colombia	31
Interacción con los servicios financieros	34
ANEXO 1. Metodología para el informe de resultados	37
ANEXO 2. Encuesta Global Sobre Servicios Financieros y Personas adultas mayores	38

Tabla de figuras

FIGURA 1.	Pirámide de población mundial (2010, 2020, 2040)	4
FIGURA 2.	Porcentaje de la población de más de 60 años de edad (2000, 2020, 2040)	5
FIGURA 3.	Proporción de personas mayores por encima de la edad de jubilación legal que reciben pensión (Último año disponible)	9
FIGURA 4.	Proporción de la fuerza laboral (población en edad laboral entre 15 y 64 años) que aporta activamente a un sistema de pensión (Último año disponible)	10
FIGURA 5.	Aumento en los sistemas de pensiones sociales (1890 a la época actual)	11
FIGURA 6.	Beneficio de pensión social como proporción del PIB per cápita (Último año disponible)	12
FIGURA 7.	Un recordatorio de ahorro incorporado en el contrato con el cliente	16
FIGURA 8.	Porcentaje de personas mayores que trabajaron la semana anterior, Tailandia (2011)	17
FIGURA 9.	Diferencia en años entre el tope de edad informado por la institución y la esperanza de vida (2014)	19
FIGURA 10.	Gastos de personas mayores, Bolivia (2013)	21
FIGURA 11.	Penetración de cuenta por grupo etario (2011)	23
FIGURA 12.	Proporción de población de 60 años de edad y más, Colombia (2013–2040)	30
FIGURA 13.	Estrategias para cubrir gastos en la vejez, Colombia (2013)	31
FIGURA 14.	Índices de cobertura de pensiones para la población de 65 años de edad y más, por ingreso del hogar per cápita, Colombia (2009)	32
FIGURA 15.	Índices de cobertura de pensiones para la población empleada, por ingreso del hogar per cápita, Colombia (2009)	32
FIGURA 16.	Cobertura de gastos de la vejez entre personas menores de 60 años de edad, por empleo, Colombia (2013)	35

Agradecimientos

Queremos agradecer a todos los que participaron en nuestra investigación—los formuladores de políticas, proveedores, y organizaciones de apoyo que respondieron a nuestra encuesta en línea de la comunidad de la inclusión financiera, y las personas mayores por todo Colombia que participaron en grupos de enfoque sobre los servicios financieros que utilizan. También agradecemos la aportación y el tiempo dada por aquellos que asistieron a nuestra mesa redonda en Colombia sobre el envejecimiento y la inclusión financiera y nuestro moderador en ese evento que juntó una diversidad de perspectivas. Sus comentarios contribuyeron significativamente a especificar el enfoque de este informe temático con un entendimiento de lo que es posible en cuanto a los próximos pasos. Reconocemos y agradecemos el apoyo y entusiasmo de nuestros colegas que ayudaron a hacer de este proyecto un éxito dentro de nuestras organizaciones. Por último, este proyecto y sus resultados no serían posibles si no fuera por el generoso apoyo financiero de la Fundación MetLife.

Créditos de la foto:

Carátula John Rae for Accion

Prólogo

Los ingresos de las personas mayores son impredecibles y variados, y una variedad de servicios financieros podría servir de apoyo a las estrategias que las personas mayores utilizan para llegar a fin de mes. Sin embargo, los proveedores de servicios financieros son precavidos a la hora de entablar relaciones con personas mayores, debido a la preocupación acerca de su capacidad financiera, la inestabilidad de sus ingresos y los temas fisiológicos. Al mismo tiempo las pensiones sociales, cuyo alcance crece rápidamente, actualmente son inadecuadas para satisfacer las necesidades de las personas mayores. Estas realidades son desafiantes, pero también señalan oportunidades de mercado que el sector financiero tiene potencial para abordar. Se encontrarán soluciones efectivas con la colaboración entre el sector público y privado, en el diseño creativo de servicios financieros, en las intervenciones tempranas para fomentar la participación del ahorro a largo plazo y de las pensiones contributivas, y en un compromiso constante con el intercambio de conocimientos entre el sector de servicios financieros, las asociaciones de personas mayores y las organizaciones de apoyo.

Este informe presenta los hallazgos del proyecto conjunto sobre envejecimiento e inclusión financiera del Centro para la

Inclusión Financiera de Accion (CFI) y HelpAge International con el apoyo de MetLife Foundation. El proyecto fue impulsado por la revisión demográfica llevada a cabo como parte del proyecto de Inclusión Financiera 2020 de CFI, que enfocó la atención en la población mundial de rápido envejecimiento y en los desafíos inmediatos que ésta representa, en particular en los países de ingresos medios. CFI sumó fuerzas con HelpAge debido al profundo conocimiento de HelpAge sobre temas de envejecimiento a nivel mundial. Nuestro objetivo es que este proyecto sea útil para aquellos que trabajan sobre el tema del envejecimiento, para los proveedores de servicios financieros, formuladores de políticas y otros actores del gobierno y para las organizaciones de apoyo.

El objetivo de este informe es poner de relieve las barreras y oportunidades relacionadas con los servicios financieros en la edad avanzada y a lo largo del proceso de envejecimiento, un área de estudio relativamente desatendida. El informe se funda en literatura de todo el mundo, pero en su mayor parte se enfoca en países de ingresos medios, en particular América Latina, e incluye un enfoque en Colombia. El informe incorpora información reunida a partir de dos fuentes directas: en primer lugar, un sondeo en línea de expertos del

sector de servicios financieros y en segundo lugar, una investigación de grupos de enfoque con personas mayores en Colombia. El enfoque en Colombia ilustra muchos de los argumentos expuestos en el cuerpo principal del informe. Asimismo, brinda una perspectiva del consumidor, en especial de las personas de más bajos ingresos, sobre hasta qué punto las personas mayores en Colombia interactúan actualmente con los servicios financieros formales y conocen los servicios ofrecidos. Si bien el estudio de caso de Colombia ofrece aportes importantes a este debate, es importante recordar que cada contexto es diferente.

Este informe encomienda a los formuladores de políticas y a los proveedores que consideren a las personas mayores como un segmento cada vez más importante de mercado cuyas necesidades se diferencian de aquellas de los adultos más jóvenes. Sugiere, en línea con la promoción que HelpAge viene llevando a cabo desde hace muchos años, que las pensiones sociales pueden y deben ofrecer un piso de ingresos esencial para años posteriores. Sin embargo, reconoce que casi todas las personas mayores deberán implementar diversas estrategias de ingresos por sí solas más allá de las pensiones, y con ese objetivo, los servicios financieros privados son una parte esencial de la solución.

Sonja E. Kelly, Elisabeth Rhyne

Centro para la Inclusión Financiera de Accion

**Alice Livingstone, Eppu Mikkonen-Jeanneret,
Pilar Contreras, Rosario Baptista**

HelpAge International

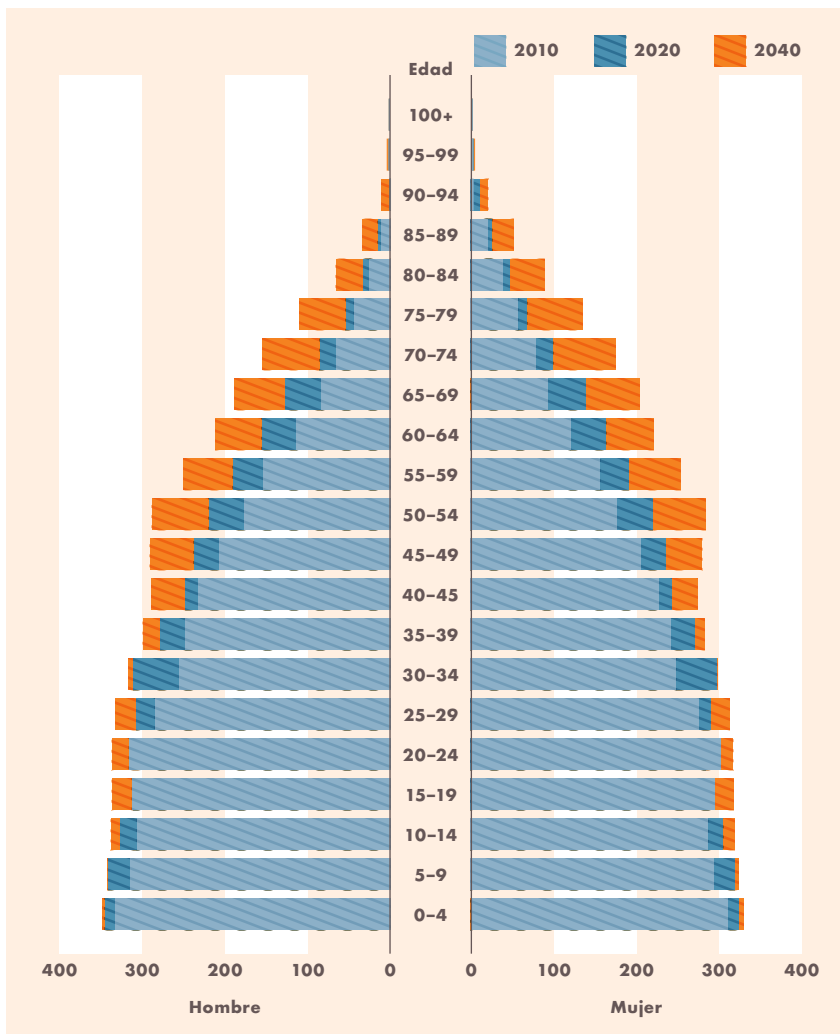
Este informe encomienda a los formuladores de políticas y a los proveedores que consideren a las personas mayores como un segmento cada vez más importante de mercado cuyas necesidades se diferencian de aquellas de los adultos más jóvenes.

1

¿Qué es la edad avanzada y por qué es importante?

FIGURA 1

Pirámide de población mundial (2010, 2020, 2040)



Fuente Naciones Unidas: *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).

El envejecimiento es una dimensión importante del cambio global, y no sólo para los países ricos. Cada vez con más frecuencia, los países de ingresos medios se enfrentan a poblaciones que envejecen rápidamente, y en un futuro cercano el envejecimiento también será un problema para los países de ingresos bajos. Dentro de 15 años habrá 1.300 millones de personas sobre un total de 60.000 millones en el mundo, que constituyen un 13% de la población mundial. Más del 60% de estas mujeres y hombres de edad avanzada vivirá en países de ingresos medios y bajos. De hecho, incluso hacia 2020 el número de personas de más de 65 años habrá superado la cantidad de menores de 5 años de edad.¹

A medida que la fertilidad disminuye y la esperanza de vida aumenta, la pirámide de la población mundial cambia su forma. La mayor parte del crecimiento de la población mundial durante las próximas tres décadas ocurrirá entre los adultos de edad mediana y más avanzada (ver Figura 1).²

El envejecimiento avanza con rapidez en los países en desarrollo, aun en países con grandes poblaciones de personas jóvenes (ver Figura 2). Por ejemplo, aunque en el Reino Unido se tardó 80 años en aumentar la población de más de 60 años de edad desde el 7 hasta el 20% del total, el mismo cambio proporcional tendrá lugar en Tailandia en apenas más de 30 años. Este ritmo de cambio exige respuestas inmediatas de la cultura, la estructura social, la economía y la política. Para la comunidad global, no se deben desperdiciar el talento y las habilidades de estas personas a una edad arbitraria. El desarrollo sostenible para un perfil de población que cambia rápidamente exige una valentía visionaria y modificaciones drásticas de las actitudes. El envejecimiento de la población significa, asimismo, que el mercado de consumo está cambiando con rapidez y que las empresas

deben adaptarse. En las palabras de Albert Einstein: «No podemos resolver nuestros problemas con el mismo pensamiento que usamos cuando los creamos».

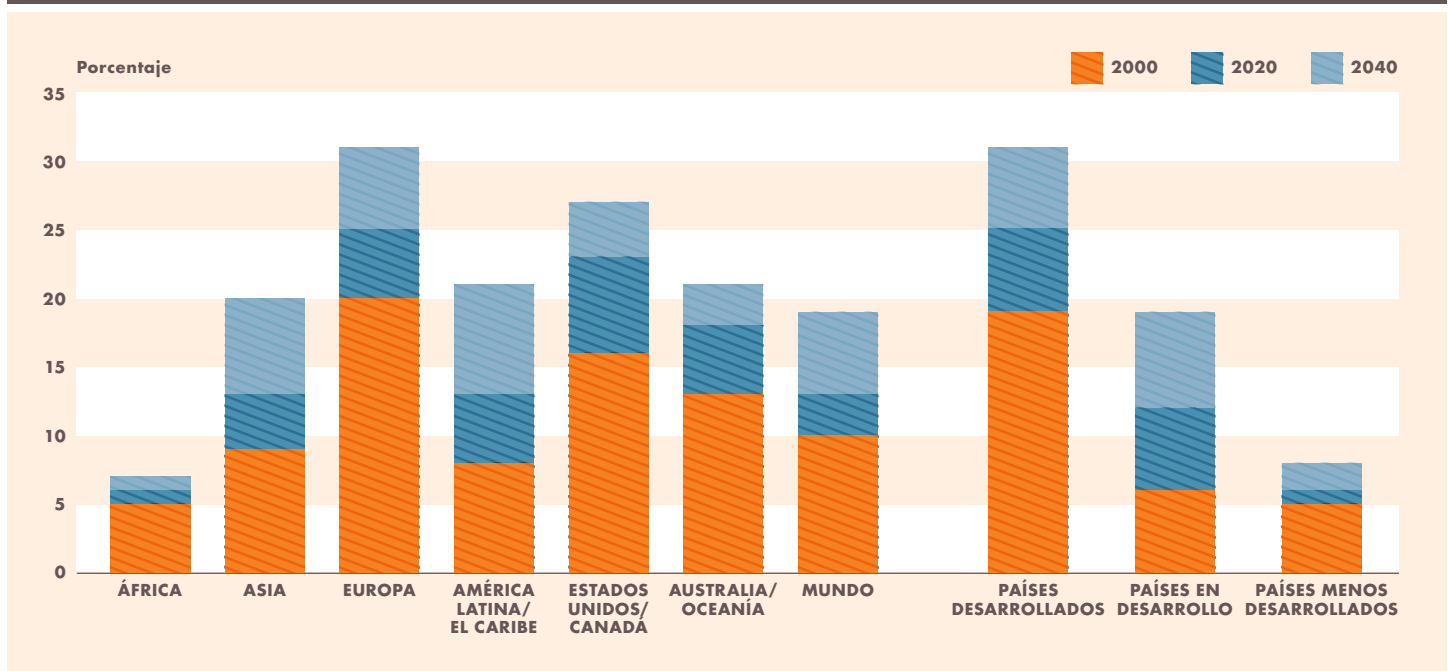
¿Pero a quién se considera mayor? La respuesta difiere según la cultura, el contexto y la persona. Por ejemplo, aunque la esperanza de vida es sólo siete años menor en China que en Francia, los chinos creen que la vejez típicamente comienza a los 50 años de edad, mientras que los franceses dicen que comienza a los 71.³ Asimismo, podría existir una diferenciación física y mental entre una persona de 50 y una de 80.⁴ Y dos personas de la misma edad en la misma sociedad podrían tener perfiles muy diferentes, por ejemplo, según sus logros educativos. Las Naciones Unidas han establecido una edad cronológica de 60 años, mientras que la Organización Mundial de la Salud fija los 50 como comienzo de la vejez. Las definiciones de vejez son importantes por cuanto determinan no sólo las expectativas sociales sino también los derechos que brindan los gobiernos y otras personas a las personas mayores.

No existen marcadores biológicos inevitables que se vinculan con la edad cronológica. En la vida cotidiana, solemos definir la vejez no por años, sino por las funciones cambiantes que ocupamos en nuestras familias y sociedades, así como por nuestra capacidad para participar activamente en la sociedad. A medida que la esperanza de vida aumenta a nivel mundial y cada cohorte de personas mayores se mantiene en mejor forma, es más educada y más sana que la anterior, la idea de una masa homogénea de «personas mayores» se vuelve no sólo irrelevante sino también dañina si provoca respuestas homogéneas. La vejez no es el equivalente de salud, función cognitiva o incapacidad. El envejecimiento es multidimensional, y en consecuencia depende en gran parte del contexto y de la persona.

El género es un factor determinante significativo de bienestar en la vejez. Las mujeres deben enfrentarse a retos más serios que los hombres en la vejez. Esto se debe, en parte, a su mayor longevidad. En promedio, las mujeres viven cinco años más que los

FIGURA 2

Porcentaje de la población de más de 60 años de edad (2000, 2020, 2040)



Fuente Naciones Unidas: *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).

hombres,⁵ y la población mundial de personas mayores se desvía en forma significativa hacia las mujeres. Las mujeres deben mantener el flujo de ingresos durante más tiempo, y su vulnerabilidad aumenta con la edad. Es mucho menos probable que obtengan empleo en el sector formal, y en consecuencia es menos probable que reciban una pensión o tengan un trabajo formal en años posteriores. En algunos contextos, la generación actual de mujeres mayores está menos alfabetizada que los hombres mayores.⁶ En México y Honduras, por ejemplo, los índices de alfabetización son entre un 8 y un 6% más bajos en las mujeres de 65 años de edad y más que en los hombres de esa franja etaria. En Guatemala, la diferencia es del 23%.⁷ La falta de alfabetización básica afecta la capacidad de generar ingresos y obtener acceso a servicios, incluidos los financieros.

Debido a que con frecuencia se casan con hombres mayores que ellas y a que tienen una esperanza de vida en promedio más larga, muchas mujeres pasan su vejez en condición de viudas.⁸ En los países que no tienen derecho de igualdad sobre la tierra, una mujer no tiene garantizada la posesión de sus bienes cuando su esposo muere. A menudo, las mujeres mayores continúan trabajando como cuidadoras de la familia, ya sea tiempo completo o medio tiempo. Este trabajo no remunerado es esencial para las familias e importante en las sociedades; por ejemplo, a menudo posibilita a las mujeres más jóvenes obtener acceso a los mercados laborales.

Estrategias de ingresos a edad avanzada

El rápido envejecimiento de la población crea desafíos y oportunidades que exigen una respuesta de los actores tanto públicos como privados. Una respuesta efectiva estará fundamentada en una profunda comprensión del estado económico, social e incluso fisiológico de las personas mayores. En este informe establecemos un perfil de las estrategias de ingresos que utilizan las personas de países en desarrollo para subsistir en años posteriores. Nos concentramos en la población en la base de la pirámide—las personas pobres y en el límite de la pobreza—aunque gran parte de lo que informamos puede aplicarse también al estrato inferior de la clase media.

En las economías de ingresos altos, la imagen tradicional de la edad avanzada incluye una

cómoda jubilación después de una vida de trabajo, sostenida por un ingreso respetable de los ahorros de pensiones acumulados durante el transcurso de la vida. En dichas economías, esta imagen corresponde a una fracción considerable de la población. Sin embargo, para la mayoría de las personas de los países de ingresos medios y bajos, en especial las personas que se encuentran en la base de la pirámide, una jubilación cómoda y pausada no constituye una posibilidad realista. Entre las numerosas fuentes de sustento se incluyen las pensiones, los familiares, los amigos, el empleo, la pequeña empresa, los bienes y los ahorros. Algunas personas dependen principalmente de una de estas fuentes, pero muchas otras recurren a diferentes fuentes para garantizarse un flujo de ingresos que a menudo es variado e impredecible. Muchas de estas fuentes no están documentadas y son informales.

En trabajos anteriores, HelpAge ha utilizado el concepto de «camino rumbo a la seguridad de los ingresos», que consiste en cuatro segmentos amplios:

- Protección social más amplia y bienestar público
- Pensiones (públicas, privadas e híbridas)
- Trabajo y empleo
- Apoyo informal de familia y amigos

Continuamos utilizando estos análisis, y agregamos ahorros y activos como piezas relevantes del rompecabezas de ingresos.

A pesar de que el ingreso, junto con la buena salud y la capacidad para participar en la sociedad, siempre se consideran fundamentales para el bienestar en la vejez,⁹ existen pocos datos comparables a nivel global donde se incluyan los ingresos en la vejez. La falta de datos implica que la situación de las personas mayores a menudo es invisible o no se comprende. Se ha hecho un progreso significativo para llenar este vacío de pruebas, pero gran parte del esfuerzo se enfoca en una fuente por vez. Por ejemplo, la cobertura de pensiones es monitoreada a través del trabajo realizado por HelpAge, la Organización Internacional del Trabajo y el Banco Mundial.¹⁰ En una iniciativa reciente, el programa de investigación de cuentas nacionales de transferencias, se está empezando a investigar cómo las diferentes generaciones producen,

consumen, comparten recursos y ahorran para su futuro en varios países.

No se dispone tan fácilmente de datos sobre empleo y trabajo autónomo desglosados por edad. Por ejemplo, las encuestas sobre la fuerza laboral recogen datos de todas las personas denominadas «en edad laboral» (sobre la base de las definiciones de cada país), pero rara vez se analizan datos de personas de 65 años de edad y más. Una variedad de otras encuestas nacionales, tales como de ingresos del hogar y gastos, así como censos agrícolas, recogen información sobre el ingreso, el empleo y la propiedad de la tierra y de los bienes de los miembros del hogar; sin embargo, a menudo los datos no están desglosados por edad y son limitados debido a las grandes economías informales de muchos países de ingresos medios y bajos, que representan un desafío a la hora de recopilar información.

Algunos estudios ofrecen datos sobre estrategias de ingresos, aunque sin estandarización de métodos y definiciones entre países, las generalizaciones continúan siendo tentativas. La encuesta del Banco Mundial y del gobierno de Colombia reveló que entre las personas de 60 años y más, el 22% dependía principalmente de pensiones del gobierno, el 21% de familiares y amigos, el 12% de bienes no financieros y el 11% del trabajo.¹¹ La posibilidad de continuar trabajando puede concentrarse especialmente entre las «personas mayores más jóvenes», o es posible que los estudios no estandarizados devuelvan resultados diferentes; los resultados de la investigación de la Universidad Externado en Colombia indicaron que casi el 50% de las personas entre 60 y 69 años de edad continúan trabajando.¹² Los datos nacionales de Tanzania muestran que la familia y las remesas son la fuente principal de ingresos para las personas mayores (66%); el trabajo está en segundo lugar (35%) y las pensiones ocupan un distante tercer lugar (5%, se permitieron respuestas múltiples).¹³

Para muchas de las personas mayores de la cohorte actual, la velocidad de cambio en los últimos 30 años crea un vacío cada vez más grande entre las expectativas y la realidad, en especial debido a la conexión cada vez mayor entre los estados y los mercados financieros, el movimiento internacional de personas y la tecnología y la innovación. Aunque las personas planifiquen un ingreso

seguro para la vejez, a menudo están a merced de fuerzas superiores. Como consecuencia, las personas pueden encontrarse dependiendo de estrategias de ingreso impensadas, lo cual también puede significar que no tienen tanto dinero como esperaban. Así, en Colombia, cuando se les preguntó a las personas menores de 60 años de edad cómo planeaban subsistir en la vejez, las respuestas más frecuentes fueron los ahorros propios y el trabajo. Sin embargo, cuando se les preguntó sobre las fuentes que realmente utilizan, las personas mayores de 60 años mencionaron más a menudo la familia y las pensiones del gobierno.¹⁴

Servicios financieros y envejecimiento

Los sistemas de seguridad social desempeñan una función muy importante para sostener a las personas en la vejez. Sin embargo, en muchos países de ingresos medios y bajos, estos sistemas actualmente están lejos de ser adecuados, y la seguridad social será siempre una entre numerosas estrategias. Aquí es donde los servicios financieros pueden ser de ayuda.

Una de las funciones principales de los servicios financieros en la vejez es facilitar las estrategias básicas de ingresos que la gente utiliza para sobrevivir, incluidas aquellas que se originan en la juventud para preparar a las personas para su vida posterior. Los servicios financieros también ejercen una función importante para administrar las variables de ingresos y gastos de todos los días, incluidas las emergencias, que difieren levemente entre las personas mayores y los jóvenes.

Si las estrategias de ingresos para la vida posterior provienen de distintas fuentes, de la misma manera los servicios financieros deben brindar soluciones múltiples: para la administración de los ingresos, trabajo autónomo y negocios, para facilitar pagos entre familiares y amigos y para enfrentar emergencias. La comunidad de servicios financieros puede satisfacer las necesidades de mercado de las personas mayores con acceso a crédito, cuentas de ahorros, seguros y pago de servicios. En la actualidad, las personas mayores tienen necesidades financieras aún insatisfechas, y a medida que más personas llegan a etapas etarias más altas, el mercado de dichos servicios crecerá hasta alcanzar proporciones importantes.

2

Pensiones y ahorro

Cobertura de pensiones en la base de la pirámide

Comenzamos nuestra investigación con las pensiones, sobre la base de la premisa de que una pensión que brinda cierto nivel de ingreso confiable debería estar al alcance de todas las personas. El economista Nicholas Barr identifica tres objetivos comunes de las pensiones: «evitar que la persona se empobrezca en la vejez; permitir que la persona redistribuya el ingreso desde su yo más joven hasta su yo más anciano, y actuar como seguro en caso de que la persona viva más allá de su esperanza de vida».¹⁵ Para la gran mayoría de las personas de bajos ingresos en los países en desarrollo, en especial aquellas del sector informal, no hay acceso a pensiones o éstas son insuficientes para cumplir con estos objetivos.

En las últimas décadas, las pensiones se han incrementado en todo el mundo, entre ellas las pensiones contributivas tradicionales (públicas y privadas) y las pensiones sociales no contributivas (pensiones del gobierno ofrecidas a personas que no hicieron aportes). Sin embargo, su cobertura es desigual entre una región y otra. Mientras que el 90% de las personas mayores por encima de la edad de jubilación legal en las economías desarrolladas recibe algún tipo de pensión, en América Latina y el Caribe la cifra es del 56%, en el caso de Asia y el Pacífico es del 47% y en África es del 21% (ver Figura 3).¹⁶

Sin embargo, la cobertura de población es sólo parte de la historia. La conveniencia de las pensiones también es importante. Para todas las personas excepto para las que tienen dinero, el ingreso de la pensión suele ser insuficiente para satisfacer todas las necesidades de gastos en la vejez. En Colombia, por ejemplo, donde menos de un cuarto de

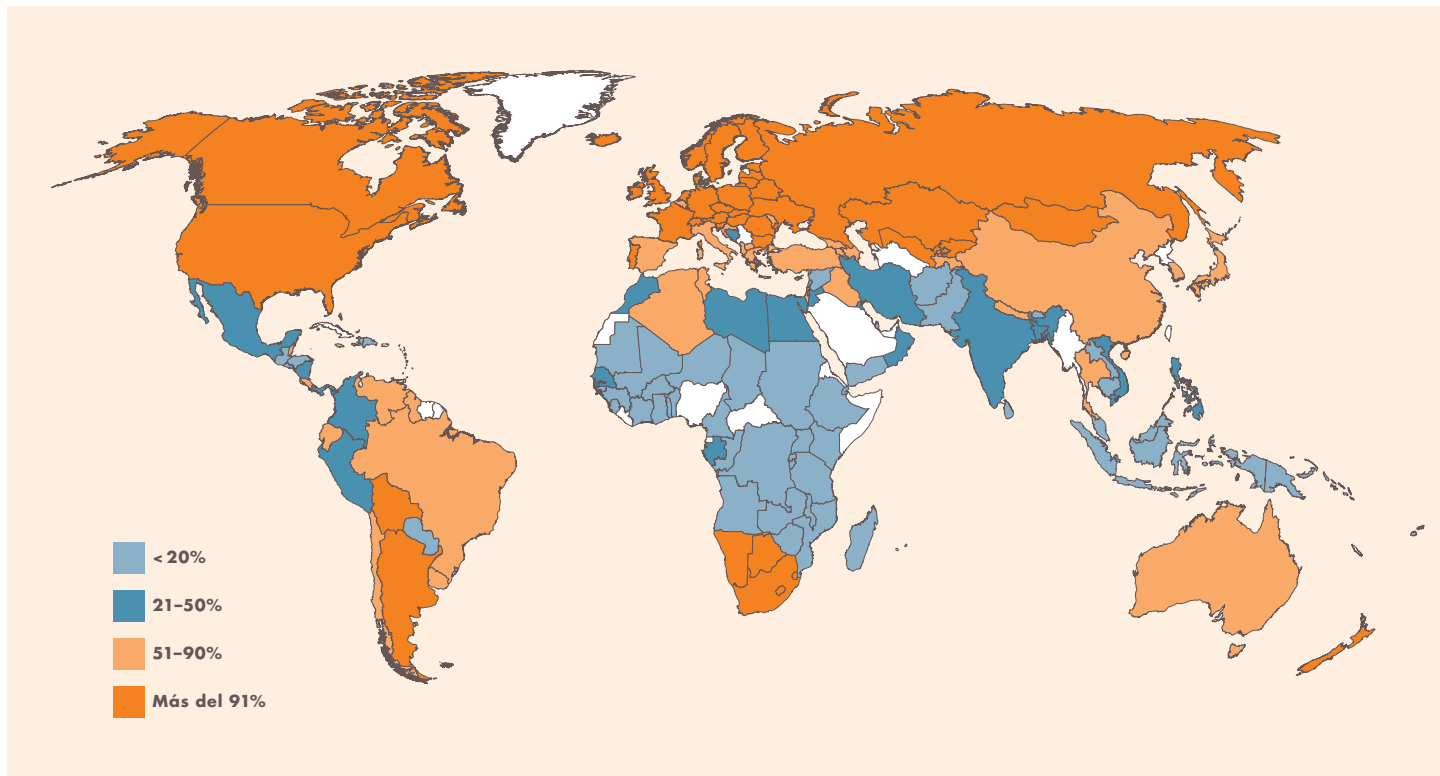
las personas de más de 65 años de edad recibe pensión,¹⁷ la mayoría de las personas mayores que continúa trabajando lo hace por necesidad financiera.¹⁸

Hace 125 años, cuando las pensiones fueron diseñadas por primera vez, los modelos dependían de un alto porcentaje de participación en empleos formales, y por lo tanto una alta participación en el sistema impositivo. Se esperaba que el desarrollo económico empujara a la mayoría de los trabajadores hacia la economía formal y se diseñaron sistemas en torno al empleo formal. Sin embargo, la economía informal no desapareció.

Casi la totalidad de los trabajadores agrícolas y se calcula que un 51% de los trabajadores no agrícolas en América Latina tienen empleos informales.¹⁹ En el este y sudeste de Asia, el promedio regional es del 65%, y alcanza al 73% en Indonesia.²⁰

En consecuencia, grandes sectores de la fuerza laboral en países con poblaciones informales importantes no realizan aportes a un sistema de pensión (ver Figura 4). Para los trabajadores informales y autónomos cuyos ingresos suelen ser irregulares, impredecibles y escasos, es difícil realizar los pagos fijos y regulares que exigen los sistemas de pensiones. Y no es de sorprender que muchas personas no conocen el procedimiento a seguir para realizar dichos aportes, aun cuando existe la posibilidad. Del lado de la oferta, la informalidad también constituye un desafío práctico considerable para el cobro de pagos y la administración del sistema de aportes, que ocasiona costos elevados en relación con el tamaño de los aportes.

Durante la investigación del lado de la demanda realizada en la ciudad de México y Lima, Perú, cerca de la mitad de los

FIGURA 3**Proporción de personas mayores por encima de la edad de jubilación legal que reciben pensión (Último año disponible)**

Fuente Organización Internacional del Trabajo, *Social Pensions Database* (Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 2014).

trabajadores que no aportaba a un sistema de pensión formal manifestó que eso se debía a que tenían demasiado poco dinero o a que sus ingresos eran demasiado irregulares.²¹ En una encuesta de trabajadores informales realizada en Tayikistán y Kirguistán, el 69% informó que no aportaba a los fondos de seguro social de sus países.²² Algunos episodios de inflación elevada e hiperinflación persistentes en el pasado, especialmente en América Latina, también contribuyeron a una cultura que no considera que las pensiones sean estrategias importantes para la vejez.

Pensiones sociales

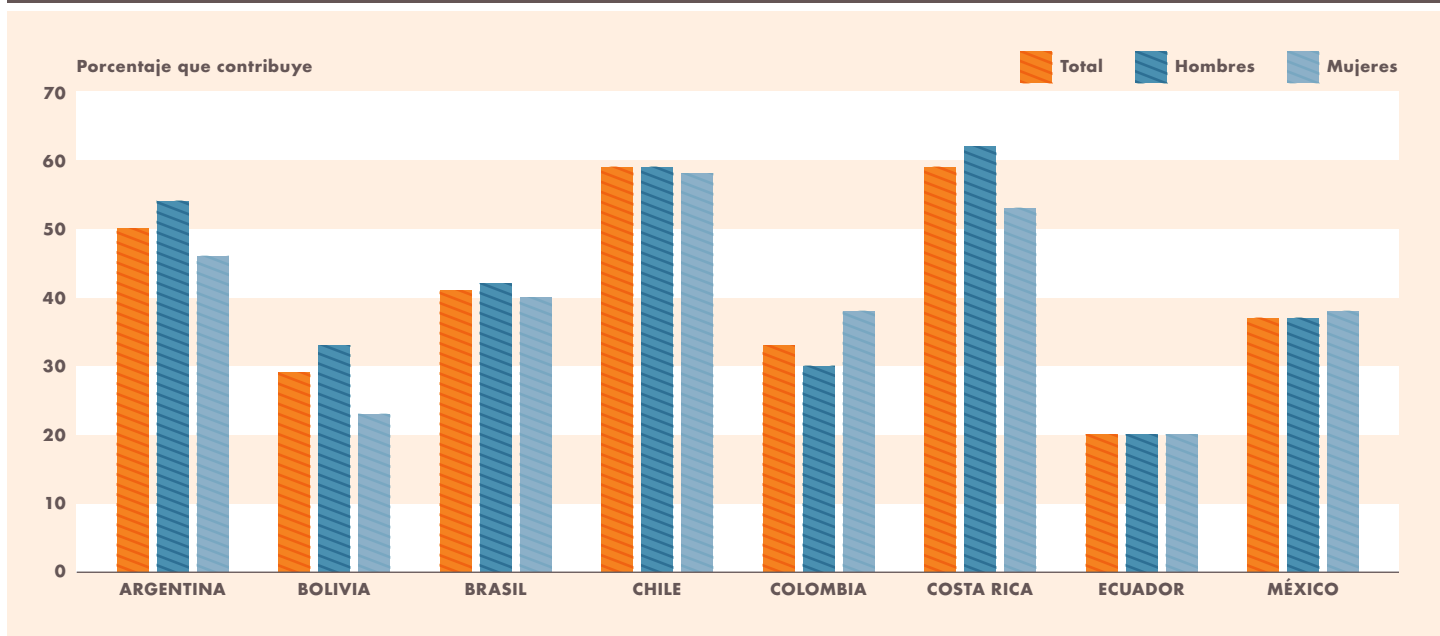
Para ofrecer algún ingreso a las personas sin años de empleo formal, los gobiernos comenzaron a implementar pensiones no contributivas, o «sociales». Al principio estos programas se diseñaron como asistencia social,

utilizando ingresos generales del gobierno, para un sector que se suponía era una pequeña minoría que probablemente no se sumaría a los sistemas de pensiones contributivas. En general estaban destinados a las personas muy pobres. No obstante, en reconocimiento de la persistencia de la economía informal, de la pobreza y de la desigualdad cada vez mayor, algunos sistemas de pensiones sociales se han extendido para abarcar a más trabajadores informales. Otros sistemas no se modificaron, dejando a un grupo importante en el medio, que no son suficientemente pobres para tener derecho a asistencia social ni tan ricos (o con un empleo adecuado) para contribuir a un sistema de pensión formal.

Para quienes las reciben, las pensiones sociales desempeñan una función importante en cuanto a brindar un ingreso básico y predecible en la vejez. Pueden marcar la

FIGURA 4

Proporción de la fuerza laboral (población en edad laboral entre 15 y 64 años) que aporta activamente a un sistema de pensión (último año disponible)



Fuente Organización Internacional del Trabajo, *Social Pensions Database* (Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 2014).

«Los actores principales ahora consideran que las pensiones sociales forman parte integral de la seguridad de ingresos para la vejez en todos los países».

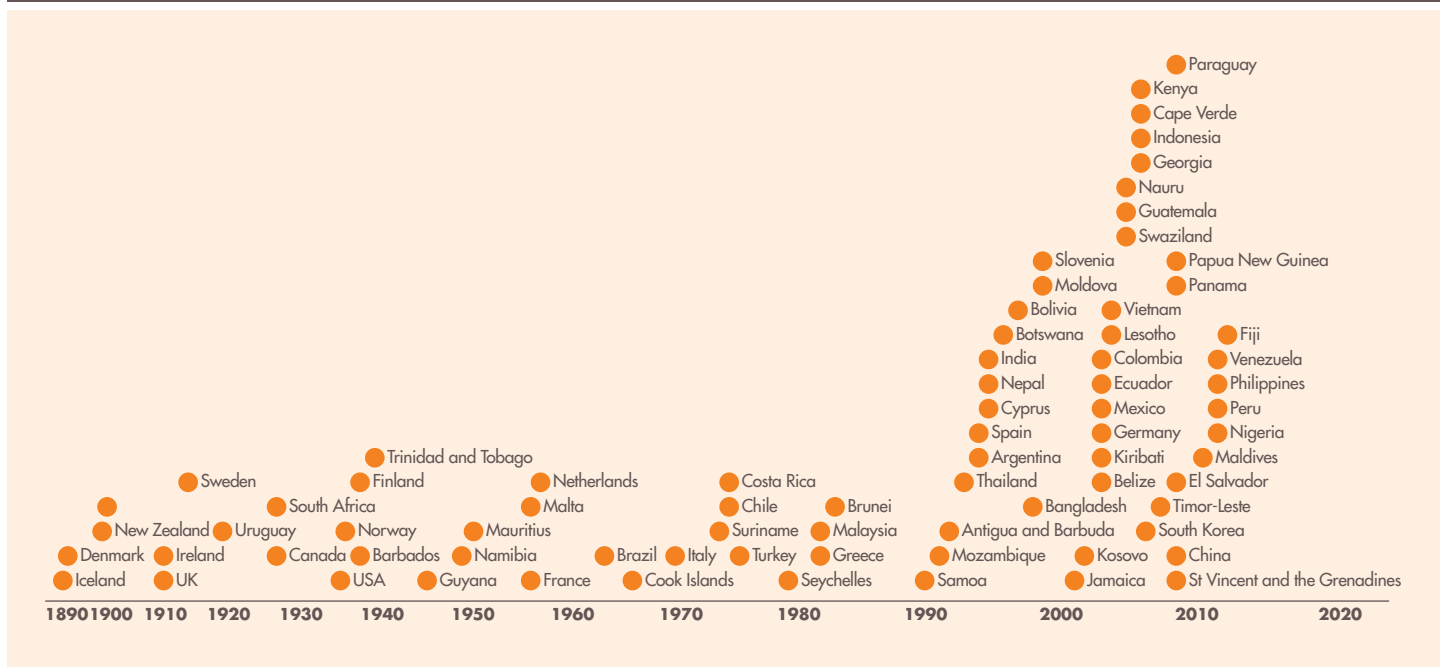
HelpAge International, *Achieving Income security in Old Age*

diferencia entre la miseria absoluta y una supervivencia básica. Desde hace mucho tiempo, HelpAge promueve a los países que extienden pensiones sociales a una mayor parte de sus poblaciones, y en este informe continuamos por ese camino. La extensión de pensiones sociales como parte de un «piso de protección social» ha ganado un reconocimiento significativo por parte del G20, la UE, el FMI, el Banco Mundial y la OECD, así como también en la Agenda de desarrollo post-2015.²³ Un piso de protección social describe un sistema que garantiza la seguridad de los ingresos y el acceso a los servicios básicos a lo largo de la vida, sobre la base del principio de universalidad de la protección.²⁴ En junio de 2012, más de 150 países apoyaron una nueva recomendación sobre pisos de protección social en la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra.

Muchos gobiernos priorizan los sistemas de pensiones no contributivas para las personas

FIGURA 5

Aumento en los sistemas de pensiones sociales (1890 a la época actual)



Fuente HelpAge International, *Global Age Watch Index* (Londres: HelpAge, 2014).

que no pueden aportar a un sistema de pensión como manera más rápida y simple de brindar por lo menos un nivel mínimo de apoyo a más personas.²⁵ La cantidad de gobiernos que introducen pensiones sociales financiadas con impuestos desvinculadas de la historia laboral de una persona se ha duplicado en los últimos 20 años (ver Figura 5).²⁶

Gran parte del éxito de los sistemas de pensiones que han logrado una cobertura mayor proviene de los esfuerzos por incluir a los trabajadores informales y de bajos ingresos en el sistema de pensiones (tanto a través de sistemas no contributivos como de iniciativas tales como ahorros equiparados) en lugar de esperar a que estos trabajadores se trasladen al empleo formal.

No obstante, dado que el nivel de beneficios de las pensiones sociales a menudo es demasiado bajo para garantizar un estándar de vida adecuado, la mayoría de las personas necesita numerosas estrategias para mantener

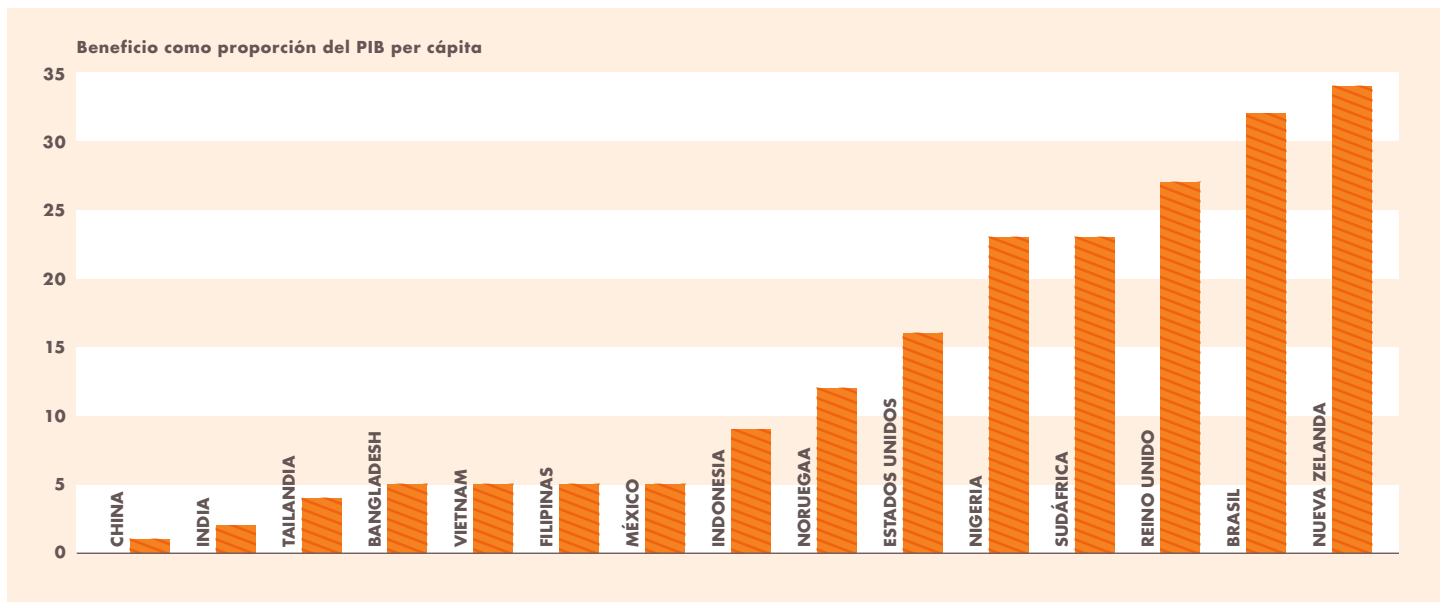
los ingresos en la vejez. La conveniencia de los beneficios de pensiones es muy variada en diferentes países (ver Figura 6), y no existe un consenso global con respecto a qué se considera un nivel de beneficios adecuado. La definición de un nivel de beneficios adecuado se determina a nivel nacional y se fundamenta en temas sociales, culturales y económicos, así como el objetivo del sistema. Numerosos países con niveles más altos de beneficios de pensiones (como por ejemplo Nueva Zelanda) comenzaron con un nivel de beneficios mínimo, y con el tiempo construyeron un sistema para mantener un determinado estándar de vida usando pilares integrados de pensiones contributivas y no contributivas.

¿Pueden ahorrar para la vejez las personas de bajos ingresos?

Dado que la cobertura de pensiones sociales actualmente está limitada y que en la mayoría de los casos las pensiones sociales no tienen

FIGURA 6

Beneficio de pensión social como proporción del PIB per cápita (Último año disponible)



Fuente HelpAge International, Social Pensions Database (Londres: HelpAge, 2014).

por objetivo cubrir los gastos en su totalidad, es prudente que las personas ahorren por su cuenta. Muchos lo hacen, aunque son pocos los que pueden reunir una cantidad de ahorros suficiente durante toda su vida que sirva como fuente de ingresos en la vejez. Muchas personas, en especial las que operan principalmente en el sector informal, ahorran en especie en lugar de hacerlo en forma financiera. Es más probable que los hogares encabezados por personas mayores tengan más activos en comparación con los hogares de personas más jóvenes, por haber tenido más tiempo para acumularlos.²⁷

Sin embargo, también es más probable que las personas mayores sean pobres en ingresos a pesar de ser propietarias de activos, a menos que dichos activos, como las tierras agrícolas, los bienes raíces o los vehículos, puedan arrendarse. En un estudio del Banco Mundial se halló que los activos eran una fuente de ingresos en la vejez para el 14% de las personas entrevistadas en Colombia (ver Parte II, Enfoque en Colombia).

La propiedad de tierras y bienes todavía está concentrada principalmente en los estratos de ingresos más altos, en lugar de ser una opción realista para las personas que viven con ingresos más bajos, pese a la reforma agraria en muchos países de ingresos medios y bajos. Además, la práctica de vender tierras y bienes para pagar gastos relacionados con la vejez es menos común en países de ingresos medios y bajos, y es más probable que los activos sean heredados por las generaciones más jóvenes y no vendidos a cambio de dinero en efectivo. Las mujeres pueden resultar especialmente desfavorecidas en este arreglo, ya que el acceso a las tierras y a los bienes a menudo se realiza a través de sus esposos. No obstante, los bienes pueden ser una base de reciprocidad entre las generaciones, según la cual los hijos adultos cuidan a sus padres mayores de acuerdo con un «contrato generacional» a cambio de heredar la tierra o el bien.²⁸

Llegamos ahora a la pregunta de si los gobiernos y/o los proveedores de servicios financieros privados pueden crear estructuras

que ayuden a las personas a hacer aportes regulares propios que puedan pagarse en la vejez. La política pública rara vez ha incentivado a los trabajadores informales y autónomos a ahorrar a largo plazo, posiblemente porque los incentivos rentables y las estructuras facilitadoras se descartaron por ser demasiado difíciles para diseñar o porque no es probable que rindan ahorros suficientes para marcar una diferencia. Esta situación debería modificarse.

Los sistemas contributivos estándar están sometidos a tensiones, y es posible que los formuladores de políticas prioricen los esfuerzos para apuntalar los sistemas existentes. En China, un nuevo programa permite que las personas que trabajan más tiempo reciban un porcentaje de pensión más alto cuando se jubilan. El sistema maximiza la productividad de la fuerza laboral y reconoce que las personas tienen diferentes capacidades a medida que envejecen. Los resultados iniciales de este programa, implementado hace poco tiempo, indican que una cantidad significativa de personas eligen demorar la jubilación, en especial en áreas urbanas en trabajos con pocas exigencias físicas.²⁹ Los cambios en la edad de jubilación para adaptarse a la longevidad cada vez mayor son una forma importante de obtener la mayor flexibilidad financiera que se necesita para permitir otras reformas, como por ejemplo extender la cobertura a las personas de ingresos más bajos.

Sin embargo, es preciso tener cuidado con el diseño. Los intentos realizados en América Latina para aliviar la presión sobre los sistemas públicos, trasladando la responsabilidad a las cuentas de ahorros de pensión individuales, en realidad derivó en una menor cobertura por parte de una gran cantidad de sistemas de pensiones en las dos últimas décadas.³⁰ Parte del problema se debió a la barrera de impuestos y beneficios necesarios para pasarse a un sistema privado, que no se graduaron progresivamente de acuerdo con los niveles de ingresos.

En nuestra investigación sobre los esfuerzos existentes para fomentar los aportes a largo plazo por parte de las personas de más bajos ingresos aparte de las pensiones sociales, descubrimos pocos ejemplos a gran escala

pero bastantes experimentos. Estos esfuerzos se reducen a tres enfoques básicos que merecen más experimentación y apoyo:

- Revisar el diseño de las pensiones públicas de modo que sean más compatibles con los ahorros y los fomenten (p. ej. ahorros equiparados)
- Desarrollar estrategias de cobranzas convenientes para facilitar los aportes pequeños
- Facilitar las pensiones privadas para las personas de ingresos más bajos (micropensiones)

Hacer las pensiones públicas más compatibles con los propios ahorros

Un enfoque saludable al problema de la seguridad financiera a edad avanzada requerirá la cooperación pública y privada para crear estructuras de incentivo que fomenten el ahorro. Los sistemas públicos, en especial las pensiones sociales, no deberían desalentar la búsqueda de fuentes de ingresos múltiples, entre ellas los ahorros propios y la continuación del trabajo. No es una buena política desincentivar el esfuerzo de las personas por mejorar su propio estándar de vida.

En muchos casos, sólo las personas que no tienen ahorros privados o una pensión contributiva son elegibles para recibir pensiones sociales. El sistema de pensiones no contributivas de México, por ejemplo, excluye a aquellas personas que ya reciben pensiones contributivas. Si bien esta situación podría ayudar a dirigir los recursos a las personas más pobres, crea barreras para las contribuciones a pensiones por parte de las personas pobres y en el límite de pobreza.³¹ Sin embargo, si las pensiones sociales están bien integradas al sistema general de pensiones, no desplazan a los ahorros sino que pueden aumentar el ahorro y la inversión, como se vio en varios países, entre ellos Bolivia, Brasil y Sudáfrica.³²

Chile llevó a cabo una reforma de su sistema de pensiones en 2008, cuando se introdujo una Pensión Básica Solidaria (PBS) para las personas que no realizaron aportes, y un Aporte Previsional Solidario (APS) para personas que realizaron aportes, pero cuyo fondo de pensión se redujo por debajo de un umbral definido. El APS es un sistema progresivo, en el

Programas de ahorro equiparado

Los programas de ahorro equiparado aumentan la participación en el sistema formal de pensiones al incentivar el ahorro a través de una equiparación financiera a los aportes, ya sea de los empleados o del gobierno. En algunos contextos, los programas también incluyen otros incentivos tangibles tales como tratamiento impositivo preferencial, beneficios prefinanciados o beneficios antes de la edad de jubilación. Lo más importante es que los programas de ahorro equiparado pueden ser especialmente útiles para las personas con ingresos irregulares e impredecibles a lo largo de su vida o que en su mayor parte trabajan en el sector informal.

En Perú, donde la mayoría de las microempresas y pequeñas empresas no participa en las pensiones contributivas, el gobierno subsidia los salarios de los empleados (hasta el 50% en algunos casos) si los empleadores ofrecen ahorros equiparados a los empleados que ganan sumas en torno al salario mínimo. La implementación de este sistema está pendiente de decisiones sobre una definición estandarizada de salario mínimo.

En México, en el año 2006, como parte del programa de desarrollo humano Oportunidades, hubo una propuesta para equiparar los ahorros de los mexicanos de entre 30 y 69 años de edad hasta MXP\$50 por mes. Con el ahorro máximo y un aporte igual del gobierno, los participantes del programa recibirían MXP\$1.000 por mes a partir de los 70 años de edad. Siete millones de personas habrían sido elegibles. Sin embargo, por dudas referidas a si las personas participarían dado su nivel de ingresos, el programa no se implementó.

que el monto recibido disminuye poco a poco mientras el monto de la pensión autofinanciada aumenta, y permite que la pensión total de la vejez crezca junto con los ahorros financiados por las personas.³³

Hace dos años, con el objetivo de aumentar los aportes entre las personas que viven en la pobreza, el gobierno colombiano introdujo un programa denominado Programa de Subsidio al Aporte en Pensión (PSAP), que permite a las personas que viven por debajo del umbral de la pobreza tener acceso a un subsidio del 20% de sus aportes al vencimiento del fondo de pensión. Al incentivar los aportes incluso de los beneficiarios de bajos ingresos, el PSAP extiende los limitados fondos de pensiones sociales.³⁴

Incentivar el ahorro a largo plazo a través de cuentas de ahorro equiparadas también puede ser un uso sensato de los subsidios públicos (ver Apartado 1).

Facilitar aportes regulares

Aunque en la sección precedente se habló de los incentivos para ahorrar, también deben considerarse cuestiones prácticas sobre la captación de ahorros. Las contribuciones pequeñas y frecuentes deben ser rentables, tanto para el ahorrista como para el proveedor de servicios. Afortunadamente, las innovaciones en las tecnologías de pago reducen el costo de administrar muchas contribuciones pequeñas, aun cuando hacen que las contribuciones sean más convenientes para los ahorristas. El sistema de pensiones contributivas de México ha establecido contribuciones voluntarias en las tiendas 7-Eleven para permitir la participación desde un punto de servicio conveniente que muchas personas ya frecuentan. Aunque estos puntos de servicio en la actualidad están concentrados principalmente en áreas urbanas, constituyen un paso hacia una disponibilidad más amplia.

El proceso tan anunciado, de trasladar los pagos que el gobierno realiza a las personas (G2P) a medios electrónicos, crea un puente de pagos para millones de personas que bien podrían trabajar a la inversa (P2G, pagos de las personas al gobierno). Las personas que tienen cuentas de transacciones a través de bancos, teléfonos móviles o compañías de seguros tienen el camino abierto para que los trabajadores informales y autónomos aporten a las pensiones públicas y para que los proveedores de pensiones privadas aprovechen este mercado ofreciendo micropensiones.

Micropensiones

Las pensiones privadas para personas de la base de la pirámide—micropensiones—han sido un tema de trabajo, limitado pero aún así notable, durante la década pasada. Las micropensiones están asociadas principalmente a las organizaciones de microseguro o microfinanzas que tienen interacciones regulares con los clientes y que facilitan la cobranza frecuente y habitual de pequeñas sumas. El desarrollo de las micropensiones ha sido lento, dado que requiere una fase piloto muy larga para

comprobar su viabilidad; sin embargo, varias organizaciones, entre ellas MicroPension en India, Invest India, REDCAMIF en América Latina, Enviu en Ghana, y World Granny's Global Pension y Development Network, trabajan para desarrollar modelos empresariales para las micropensiones. Un programa de micropensiones con diseño único, Gift-A-Pension, permite a los empleadores de trabajadoras domésticas establecer y aportar a pensiones en nombre de sus empleadas domésticas.

El único programa de micropensiones en América Central, dirigido por REDCAMIF, ha descubierto que casi la totalidad de los potenciales ahorristas con los que hablan reconocen la necesidad de ahorrar a largo plazo, y que pocos saben cómo hacerlo a través de los mecanismos formales. El programa tuvo un gran éxito en su fase piloto en cuanto a recepción del programa, y actualmente está en etapa de implementación.

Uno de los mayores desafíos de las micropensiones consiste en generar confianza de que la institución financiera todavía existirá cuando el contribuyente sea mayor y que su cuenta conservará su valor. Dado que las micropensiones dependen de los aportes reunidos a lo largo de años, los usuarios deben confiar en que recuperarán sus fondos en la vejez. En consecuencia, se requieren proveedores estables y de mucha confianza, así como supervisión reguladora. MicroPension en India, por ejemplo, usa las instituciones de microfinanzas (IMF) como canales de distribución. Las IMF depositan los aportes en el sistema de pensiones del gobierno, y los 900 000 participantes reciben estados de cuenta individuales del fondo de pensiones del gobierno propiamente dicho. Aunque muchos programas de micropensiones aún tienen que ampliar su alcance, este enfoque podría ser un espacio muy interesante para observar.

Conectar las pensiones y los servicios financieros

Para muchas personas mayores, las pensiones son el único contacto con los servicios financieros formales. De hecho, la presencia de programas de pensiones públicas explica gran parte de la variación en el acceso a cuentas bancarias en todo el mundo para las personas mayores de 65 años.³⁵ La presencia de

Sin embargo, si las pensiones sociales están bien integradas al sistema general de pensiones, no desplazan a los ahorros sino que pueden aumentar el ahorro y la inversión, como se vio en varios países, entre ellos Bolivia, Brasil y Sudáfrica.

pensionerías presenta oportunidades significativas para un mayor acceso y uso de los servicios financieros. Dicho de otro modo, las pensiones pueden ser una vía de acceso a la inclusión financiera.

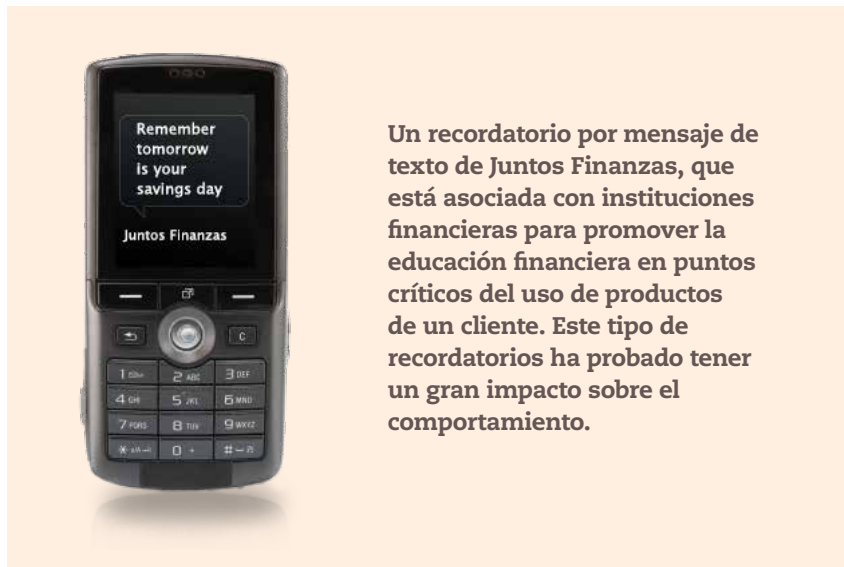
En su inmensa mayoría, los expertos que asistieron a nuestra mesa redonda sobre envejecimiento e inclusión financiera en Colombia en noviembre de 2014 vieron oportunidades para vincular algunos servicios financieros de apoyo específicos—transferencias de dinero, crédito de empresa y consumo, productos de ahorro a largo plazo y seguro—con las pensiones, para ampliar la gama de herramientas financieras a las que las personas mayores pueden tener acceso.

Incluir los servicios financieros con las pensiones requiere que se formen sociedades entre actores del sector público y privado. Si los gobiernos ofrecen los sistemas de pensiones, el sector privado aún debe crear relaciones adecuadas. Sin embargo, las políticas deben facilitar estos vínculos, y en algunos casos eso conlleva repensar supuestos básicos. Por ejemplo, en algunos países la política de pensiones se construye en torno al supuesto de que los beneficios son (o incluso deberían ser) usados de inmediato en lugar de ahorrados en una cuenta bancaria.

En forma más directa, las pensiones pueden asociarse a una cuenta bancaria básica. Vinculadas a servicios adicionales, las pensiones podrían usarse como garantía de crédito, para el pago automático de cuotas de préstamos o primas de seguros.

FIGURA 7

Un recordatorio de ahorro incorporado en el contrato con el cliente



Un recordatorio por mensaje de texto de Juntos Finanzas, que está asociada con instituciones financieras para promover la educación financiera en puntos críticos del uso de productos de un cliente. Este tipo de recordatorios ha probado tener un gran impacto sobre el comportamiento.

Fuente Imagen usada con autorización de Juntos.

Crear una cultura de ahorro

Crear una cultura de ahorro es fundamental para aumentar la preparación de un país para que su población ingrese en la vejez, en especial dada la predisposición de favorecer el presente en algunos contextos culturales³⁶ y la exposición de las personas de bajos ingresos a los impactos que consumen los ahorros. Esta tarea recae en los hombros de todos: gobiernos, organizaciones no gubernamentales y proveedores de servicios financieros.

Cuando preguntamos cuáles eran los productos que necesitaban los clientes mayores, fueron más los encuestados del sondeo global del lado de la oferta que mencionaron los ahorros de los que dieron como respuesta las pensiones.³⁷ Las personas mayores que eran participantes del grupo de enfoque colombiano, provenientes de todos los niveles de ingresos, informaron que ahorraban para el futuro, aunque lo hagan en especie o de manera informal. Sin embargo, las personas mayores con las que hablamos se mostraron frustradas por no estar ahorrando suficiente.

En un estudio se informó que el tipo de ahorro era importante. En Colombia, el 85% de los hogares con hijos ahorraba para el futuro de los hijos, mientras que sólo el 41% de los hogares ahorraba para la vejez.³⁸

Los proveedores pueden aprovechar las nuevas oportunidades y percepciones que «empujan» a las personas hacia el ahorro, en especial las percepciones de la economía conductual. Juntos Finanzas, por ejemplo, ha impulsado ahorros mayores entre los tenedores de cuentas en Colombia, México y Tanzania a través de mensajes de texto adaptados, en los que se recuerda a los tenedores de cuentas que ahorren, y para fomentar el ahorro regular antes que ocasional (ver Figura 7). El gobierno del Reino Unido ha incorporado recordatorios en los sistemas formales, como por ejemplo la «opción de no participación» en pensiones contributivas, donde la opción por defecto es contribuir a una pensión directamente del cheque de sueldo.

Las instituciones del gobierno y las organizaciones de apoyo desempeñan una función importante en el fortalecimiento de la cultura de ahorro, ya que ayudan a fomentar el ahorro a largo plazo como parte esencial de la administración de activos a lo largo de la vida. Las personas deberían enterarse de la importancia de ahorrar a edad temprana, a través de anuncios en los servicios públicos y en la educación brindada en las escuelas.

Aval Consulting en Ecuador capacita a las personas para pensar en el futuro sobre la base de un enfoque de la vida. En un módulo financiado por el gobierno, se dividió a los participantes en grupos de edad y se les preguntó cuál era la suma que necesitaban para vivir durante su vejez. A continuación, los facilitadores dividen esa suma según la cantidad que las personas necesitan ahorrar hoy para hacer posible esa seguridad financiera. Aval Consulting informa que las personas a menudo se sorprenden por cuánto necesitan ahorrar para alcanzar sus objetivos financieros, pero una vez que tienen una meta financiera de ahorro, se sienten motivadas para hacer que funcione y crear un plan de acción para ahorrar para el futuro.

Apoyar el trabajo autónomo, el apoyo familiar y otras estrategias de respuesta

3

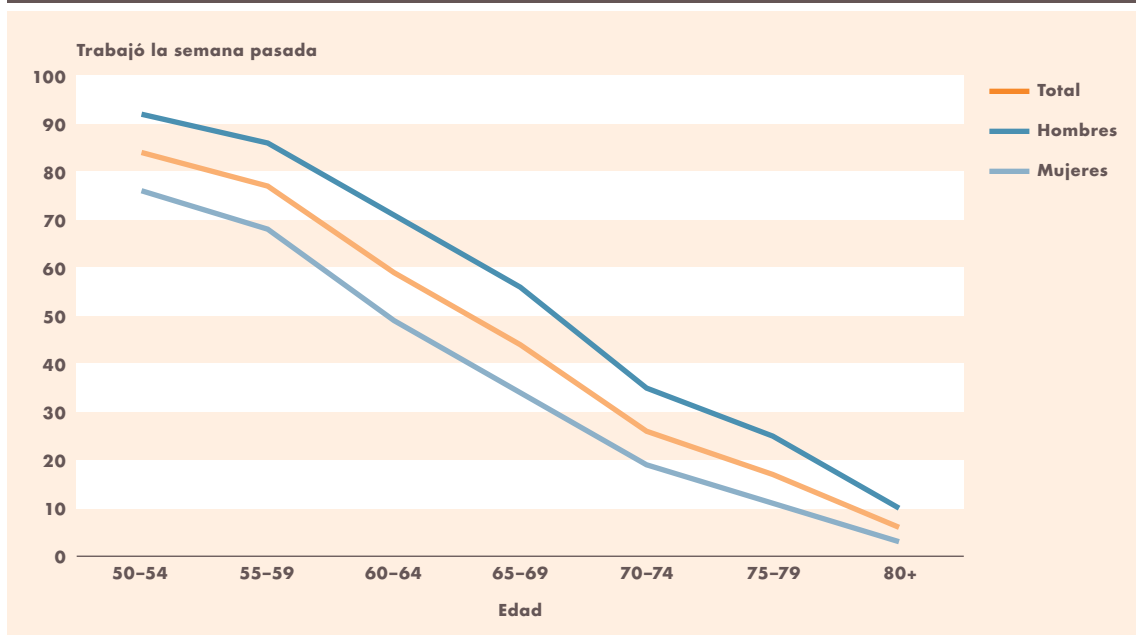
Empleo y trabajo autónomo

En los países de ingresos medios y bajos la mayoría de las personas mayores continúa trabajando. Por ejemplo, los datos a nivel nacional ilustran que en Tailandia una proporción sustancial de personas de entre 60 y 70 años de edad sigue formando parte de la población activa (ver Figura 8). Es probable que la falta de datos sobre empleo formal y especialmente informal en muchos países contribuya a la percepción de que las personas mayores no trabajan.

El trabajo a edad avanzada requiere del acceso a servicios financieros, productos e información apropiados y de apoyo. Sin embargo, también es necesario que los gobiernos desempeñen una función decisiva para reducir la discriminación por edad en el mercado laboral, ocuparse de las actitudes negativas en torno al trabajo a edad avanzada y ofrecer oportunidades para que las personas mayores vuelvan a adquirir habilidades y capacitación. Gran parte del enfoque de la política de empleo consiste en desarrollar la

FIGURA 8

Porcentaje de personas mayores que trabajaron la semana anterior, Tailandia (2011)



Fuente John E. Knodel, Vipan Prachuabmoh y Napaporn Chayovan: «The Changing Well-being of Thai Elderly: An Update from the 2011 Survey of Older Persons in Thailand». PSC Research Report No. 13-793 (2013).

El trabajo a edad avanzada requiere del acceso a servicios financieros, productos e información apropiados y de apoyo. Sin embargo, también es necesario que los gobiernos desempeñen una función decisiva para reducir la discriminación por edad en el mercado laboral, ocuparse de las actitudes negativas en torno al trabajo a edad avanzada y ofrecer oportunidades para que las personas mayores vuelvan a adquirir habilidades y capacitación.

capacidad financiera y el capital humano de las personas jóvenes; sin embargo, las personas mayores también tienen derecho a tener trabajos dignos y servicios financieros que les permitan continuar trabajando durante el tiempo que puedan y deseen, y apoyarlos es una política pública sensata.

Trabajo autónomo y acceso al crédito

Debido a la discriminación por edad en el mercado laboral, la presencia de una edad de jubilación nacional y los cambios físicos que se asocian a menudo con el proceso de envejecimiento, es posible que las personas mayores a menudo sean incapaces de conseguir un empleo formal. Aunque en algunos países existe legislación sobre discriminación por edad en el lugar de trabajo, las actitudes negativas hacia los trabajadores mayores continúan siendo una barrera significativa para las personas mayores.³⁹ Las oportunidades de educación y readaptación a edad avanzada también pueden ser limitadas; muchos programas de educación adulta establecen límites de edades de 35 o 40 años.⁴⁰

En consecuencia, operar una microempresa o pequeña empresa es una alternativa importante en la vejez, con lo cual se evita un mercado laboral hostil, aun para aquellas personas que anteriormente tuvieron un empleo formal. Además, el trabajo autónomo permite a una persona mayor dejar un trabajo agotador por otro menos exigente físicamente o que requiere menos horas de trabajo. Y por supuesto, muchas personas que han sido

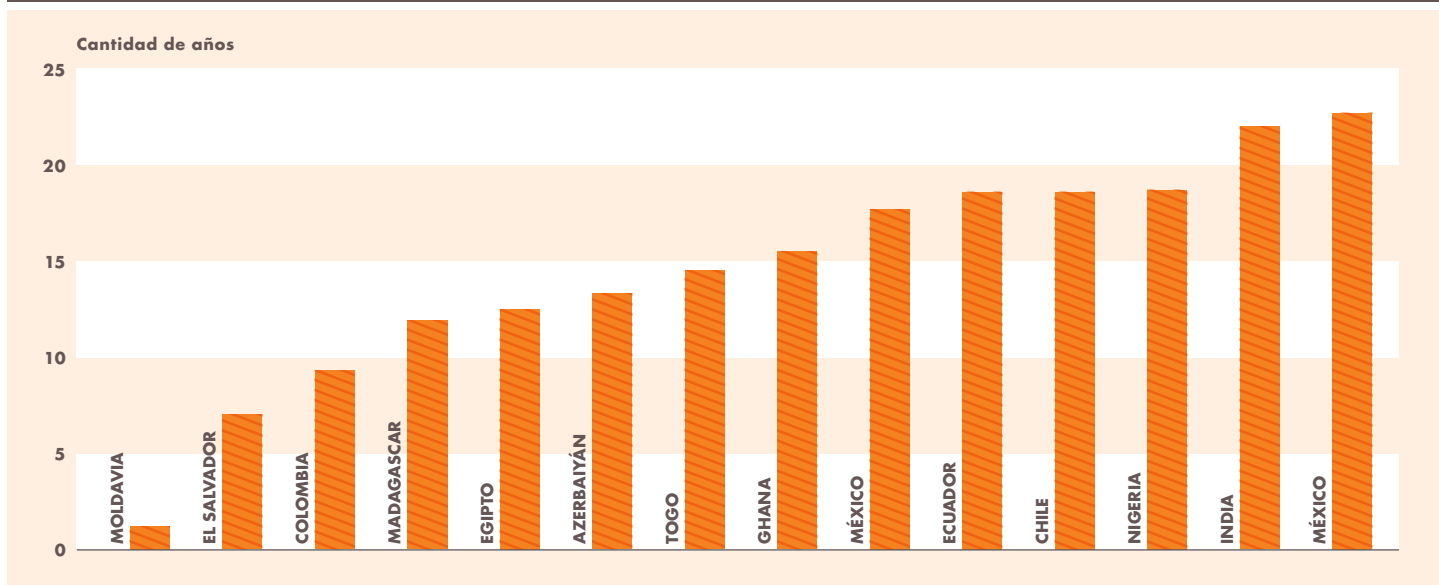
autónomas toda su vida continúan cultivando u operando sus empresas en la vejez.

Podrían y deberían existir herramientas financieras a disposición de las personas mayores que son autónomas. Entre los proveedores de servicios financieros que respondieron a nuestro sondeo en línea, cerca de una cuarta parte afirmó que tienen servicios que se adaptan especialmente a los adultos mayores. Esta cifra es más alta que lo esperado, y pone de relieve una oportunidad que algunos proveedores quizá ahora reconozcan.

Eliminar o reestructurar los topes de edad

Sin embargo, descubrimos que las personas mayores tienen dificultades especiales para acceder al crédito en las instituciones financieras formales debido a los topes de edad. A falta de otra información objetiva sobre la cual fundamentar las decisiones de crédito o seguro, algunos proveedores consideran la edad como equivalente de riesgo. Más de dos tercios de los proveedores encuestados manifestaron que el tope de edad se utiliza en el proceso de aprobación por lo menos para uno de los productos que ofrecen, y la mayoría creía que la edad era un factor de elegibilidad legítimo. En India, muchas instituciones aplican un límite de edad máximo (o tope de edad) de 55 años,⁴¹ independientemente de los requisitos o las capacidades individuales y a pesar del hecho de que la esperanza de vida a los 60 años es de 16 años para los hombres y 18 años para las mujeres.⁴² Algunas instituciones de microfinanzas en Bangladesh tienen un límite de edad de 55 años, aunque éste puede pasarse por alto si «el estado físico del solicitante es excepcional».⁴³

Nuestro sondeo en línea de proveedores muestra topes en todo el mundo que no están muy relacionados con la esperanza de vida real (ver Figura 9). En casi todos los casos, el límite de edad para otorgar créditos fue mucho menor que la esperanza de vida para una persona de 60 años en el país correspondiente. La diferencia promedio fue de casi 15 años, lo cual sugiere que muchas personas viven más de una década sin poder tener acceso al crédito. Una compañía de seguros y varias instituciones financieras en Colombia informaron que el tope de edad se va elevando lentamente, pero que sigue vigente a falta de datos más completos sobre los clientes.

FIGURA 9**Diferencia en años entre el tope de edad informado por la institución y la esperanza de vida (2014)**

Fuente Centro para la Inclusión Financiera: «Online Survey of Aging and Financial Inclusion» (Washington, DC: Centro para la Inclusión Financiera, 2014), Naciones Unidas: *World Population Ageing 2013* (Nueva York: Naciones Unidas, 2013). Los datos de topes de edad se fundamentan en respuestas autoinformadas de instituciones financieras en cada mercado. Allí donde se informaron múltiples topes de edad, se tomó un promedio.

Los topes de edad generales son una forma de discriminación. No son justificables desde el punto de vista moral, y representan una oportunidad de mercado perdida, debido a la mayor esperanza de vida y a que la población ya jubilada continúa realizando actividades económicas, sin mencionar la amplia variación individual. Como mínimo, los topes de edad deben ajustarse a las realidades demográficas actuales. Quizá puedan eliminarse por completo.

El origen y la autoridad que decide los topes se desconocen. En entrevistas a los proveedores, descubrimos que la cobertura de seguro que tienen las instituciones financieras excluía de los préstamos a las personas que tenían más edad que la designada. Nos preguntamos si el riesgo de envejecimiento podía resolverse simplemente con precios más altos en las coberturas de seguro y trasladando ese aumento a los consumidores a través de las tasas de interés, pero los proveedores de los países que utilizan topes bajos en las tasas de interés informan que esta solución no es viable.

Aducen que la edad es indicadora de capacidad crediticia porque es objetiva y fácil

de comprobar. No obstante, este equivalente no refleja de manera justa o precisa la capacidad crediticia, en especial en el caso de personas de «archivo fino» que solicitan crédito por primera vez en la vejez. Entre los numerosos experimentos en los que se utilizan datos alternativos para identificar riesgos de crédito buenos podría incluirse la tarea de encontrar alternativas a los topes de edad. Además, las técnicas de análisis de crédito estándar referidas a microcrédito individual podrían adaptarse para tener en cuenta las características del envejecimiento y ofrecer una evaluación más precisa de la capacidad crediticia. Si se permitieran cosignatarios en los préstamos podrían aprovecharse los contactos sociales y diversificar el riesgo. Son numerosas las oportunidades una vez que la atención se enfoca en este desafío.

Familia y redes sociales

A lo largo de la historia, los hijos adultos a menudo han sido la fuente principal de apoyo económico a edad avanzada, y en la actualidad siguen brindando un nivel de apoyo importante,

A lo largo de la historia, los hijos adultos a menudo han sido la fuente principal de apoyo económico a edad avanzada, y en la actualidad siguen brindando un nivel de apoyo importante, aun cuando el tamaño de las familias se redujo y la migración aumentó.

aun cuando el tamaño de las familias se redujo y la migración aumentó. La mayoría de las personas mayores en los países de ingresos medios y bajos vive con otros miembros de la familia y también puede recibir apoyo financiero y en especie. En Bolivia, por ejemplo, el 61% de las personas mayores vive con hijos y otros familiares, el 25% con su pareja o cónyuge y sólo el 14% vive sola.⁴⁴ El apoyo familiar también conlleva una importante dimensión de género, con una mayor proporción de mujeres que de hombres mayores que depende del apoyo de las familias, en especial en vista de la relativa falta de inscripción a pensiones por parte de las mujeres.

En algunos países, los factores tales como los conflictos y el VIH modificaron drásticamente las formas de vivienda familiar. Existen pruebas de un aumento de los hogares con una «generación perdida», donde uno o más miembros de la generación intermedia está ausente, o donde los abuelos son los únicos cuidadores de los nietos. En Dominica se halló que el 48% de los niños de escuela primaria y el 36% de los estudiantes de escuela secundaria residía con sus abuelos mientras sus padres trabajaban en los Estados Unidos.⁴⁵ En lugar de ingresar en un período de la vida en el que podrían depender de otros, muchas personas mayores adquieren nuevas responsabilidades de crianza. En consecuencia, los ingresos de una persona mayor pueden servir no sólo para el consumo individual sino ser también una contribución a los recursos

del hogar. En general, las personas entablan una serie de intercambios monetarios y no financieros recíprocos entre las familias. Las decisiones referidas al trabajo y a la jubilación dependerán en gran medida de los arreglos de vivienda y de la capacidad de los diferentes miembros del hogar.

La migración laboral (tanto interna como internacional) y el envejecimiento de la población han aumentado rápidamente en las dos últimas décadas. El resultado es un número cada vez mayor de familias separadas geográficamente, en las que los miembros mayores permanecen en el país de origen o en áreas rurales. Por ejemplo, se calcula que hasta 4,2 millones de colombianos viven en el extranjero, y muchos de estos emigrantes tienen a sus padres y parientes mayores en Colombia.⁴⁶ Una separación de familias similar ocurre en el interior de los países como consecuencia de la migración del campo a la ciudad. Un tercio de los colombianos de más de 59 años de edad vive en áreas rurales, comparado con un 25% de la población en general, con lo cual se produce una línea divisoria rural/urbana en el tema del envejecimiento.⁴⁷ En Argentina, los últimos datos del censo agrícola muestran un aumento de la población agrícola de más de 55 años de edad, del 14 al 18% entre 1988 y 2002, con una disminución correspondiente del 6% en la población de menos de 44 años de edad.⁴⁸

Aumentar las transferencias de dinero internacionales y nacionales

La dependencia cada vez más grande de muchas personas mayores y sus familias de las remesas provenientes de familiares que han emigrado imprime una urgencia especial en el desarrollo de canales confiables, asequibles, convenientes y contemplativos de la vejez para la transferencia de dinero.

En 2011, el Banco Mundial informó que las personas de países en desarrollo reciben más de USD \$300.000 millones en pagos de remesas internacionales.⁴⁹ La infraestructura de remesas internacionales ha mejorado, y las empresas grandes y consolidadas ahora compiten con empresas nuevas y ágiles. Los costos en los corredores de más alto volumen, como Estados Unidos-México, han descendido drásticamente.

Asimismo, existe un movimiento significativo en la infraestructura de pagos dentro de los países. Las historias de éxito como las de M-Pesa, MTN Mobile Money, Tigo Cash y Airtel prueban que incluso con montos de transferencia pequeños, una infraestructura de pagos móviles puede ser rentable, y al mismo tiempo aumentar la seguridad para los clientes. El crecimiento de los sistemas de pagos dentro de los países está limitado por el entorno de los pagos electrónicos y del dinero móvil. En el *Microscopio Global sobre Inclusión Financiera 2014*, Economist Intelligence Unit encontró grandes variabilidades en la política y el entorno de infraestructura para pagos móviles. En América Latina, por ejemplo, el crecimiento podría ser mucho más lento que en África, en parte debido a políticas menos permisivas para las innovaciones móviles.⁵⁰ América Latina ha estado dependiendo más de bancos corresponsales que de banca móvil para aumentar la omnipresencia de los puntos de transferencia de dinero.

Desde el punto de vista del usuario, una de las limitaciones de las remesas es que los tiempos de cobro pueden ser poco fiables, aunque la investigación sugiere que las remesas enviadas por los trabajadores itinerantes internos tienden a ser más confiables y constantes que las enviadas por los trabajadores itinerantes internacionales.⁵¹ Hay muchas razones posibles para que eso ocurra, y se relaciona con el modo de distribución o la constancia de los ingresos del remitente. Sin embargo, la razón más probable es la separación mayor que existe entre el inmigrante y su familia, ya que las remesas tienen a reducirse en cantidad y regularidad cuantos más años los inmigrantes pasan en el extranjero.⁵² En tales situaciones, es posible que las remesas sólo se reduzcan a «remesas de supervivencia» o se utilicen en situaciones de emergencia, como por ejemplo para atención médica u hospitalización urgente.⁵³

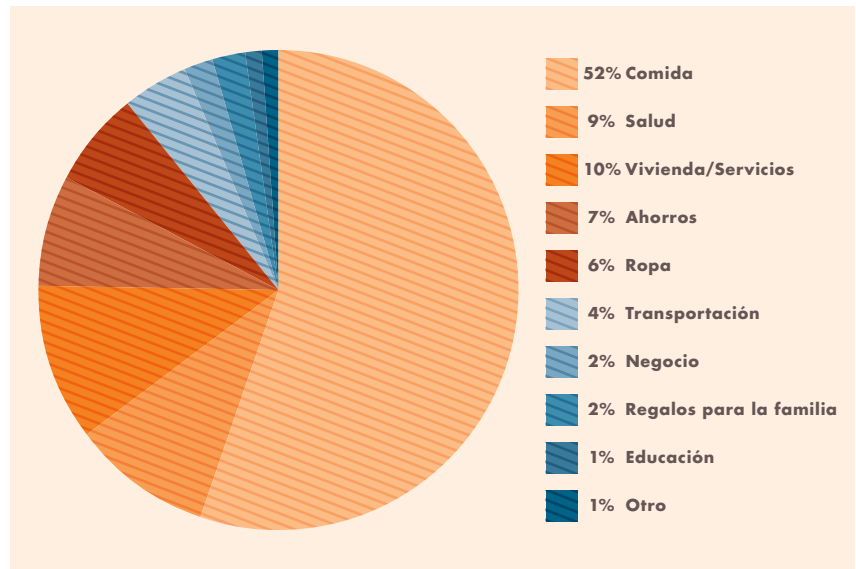
Gestión financiera— Día a día y en emergencias

Gastos en la vejez

Los gastos en la vejez difieren ampliamente según las normas sociales, el costo de vida y la disponibilidad de los servicios públicos y

FIGURA 10

Gastos de personas mayores, Bolivia⁵⁴ (2013)



Fuente Federico Escobar Loza, Sebastián Martínez Wilde y Joel Mendizábal Córdoba, El Impacto de la Renta Dignidad (La Paz: Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas, 2013). Los gastos aquí enumerados se calcularon en promedio, y por lo tanto no suman exactamente el 100%.

privados. En síntesis, son similares a los gastos durante el ciclo de la vida, con dos excepciones: los gastos relacionados con la salud y las obligaciones financieras familiares. Un análisis de la encuesta de hogares en Bolivia ofrece un ejemplo de los tipos de gastos que realizan las personas mayores de bajos ingresos (ver Figura 10). Con mucho, la mayor parte de los gastos se refiere a alimentos; los gastos de salud también representan un porcentaje alto.

Los gastos que realizan las personas mayores a menudo contribuyen a gastos mayores de la casa, como por ejemplo alimentos, servicios públicos, inversión en activos empresariales o productivos, o matrículas escolares para los miembros más jóvenes del hogar.

Aunque los datos de las encuestas realizadas en hogares ofrecen un resumen útil de los gastos, no captan los impactos aislados que pueden afectar a hogares y personas. Los impactos pueden ser a nivel general, como por ejemplo cambios en los precios de los alimentos, o individuales, como en el caso de una enfermedad.⁵⁵ Aunque las personas

Los gastos en la vejez difieren ampliamente según las normas sociales, el costo de vida y la disponibilidad de los servicios públicos y privados. En síntesis, son similares a los gastos durante el ciclo de la vida, con dos excepciones: los gastos relacionados con la salud y las obligaciones financieras familiares.

de todas las edades sufren impactos, es más probable que los impactos relacionados con la salud tengan lugar en la vejez.⁵⁶ Además, a las personas mayores puede resultarles más difícil adaptar sus estrategias de gestión financiera para lidiar con los impactos si viven con ingresos fijos o no pueden aumentar la cantidad de trabajo que realizan.

En su trabajo con personas mayores, HelpAge ha descubierto que las personas están más expuestas al riesgo durante los desastres naturales (y los causados por el hombre). Los mecanismos de distribución de ayuda a menudo requieren que las personas estén paradas en una fila o que se acerquen a un punto de distribución. Para las personas mayores con menos movilidad, esos mecanismos pueden ser problemáticos.⁵⁷

Tener una red social amplia puede ayudar a las personas mayores a sobrellevar las emergencias, como también los medios electrónicos de distribución de pagos; por ejemplo, las remesas provenientes de familiares que viven en otros lugares.

Los gastos en eventos sociales y culturales también desempeñan una función importante en la vejez. Continuar formando parte de las ocasiones sociales y culturales importantes puede ayudar a mantener las redes sociales, que pueden ser útiles en tiempos de necesidad o simplemente para reducir el aislamiento. Muchas personas mayores también se preocupan por el final de la vida y el costo de los funerales.⁵⁸ En consecuencia, los gastos de los rituales de preparación para el final de la

vida o el ahorro para gastos de funeral pueden formar parte de los costos salientes en algunas partes del mundo.

Ahorro básico y crédito para gestión financiera y emergencias

Cuando deben abordar la tarea de reunir requisitos de gastos utilizando ingresos irregulares y de múltiples fuentes, es posible que las personas mayores recurran como ayuda de gestión financiera al ahorro básico, al crédito y al seguro si están disponibles. Sin embargo, los índices de participación en estos servicios entre las personas mayores de la base de la pirámide siguen siendo bajos. En todo el mundo en desarrollo, menos del 50% de las personas mayores tienen una cuenta en una institución financiera formal, y en todas las regiones las personas mayores tienen menos probabilidades de tener una cuenta que los adultos de edad mediana (ver Figura 11).⁵⁹ Muchas de las cuentas existentes no se utilizan activamente como herramientas de gestión de dinero, sino principalmente como mecanismos para recibir pagos, por ejemplo pensiones. En algunos casos, las cuentas se utilizan como vehículos para pagar cuentas de servicios.

Los préstamos a corto plazo también son herramientas importantes para facilitar el consumo. En Colombia, muchos encuestados de los estratos más bajos de ingresos recurrieron al *gota a gota*, un préstamo informal generalmente asociado a actividades criminales como el tráfico de drogas o el contrabando. Los encuestados manifestaron haber usado este préstamo informal por lo menos una vez para cubrir emergencias, ya que el *gota a gota* ofrece dinero en efectivo el mismo día sin condiciones. Se utilizó sólo en circunstancias extremas, sabiendo que estos prestamistas cobran intereses muy altos y tienen fama de emplear métodos violentos a veces para cobrar pagos tardíos. Los préstamos pequeños provenientes de instituciones de microfinanzas que pueden distribuirse en forma rápida podrían servir para satisfacer necesidades de emergencia asociadas a déficits financieros e imprevisibilidad de ingresos.

Los préstamos de consumo pueden adaptarse a las necesidades de las personas mayores. Algunos encuestados colombianos informaron que su empresa de servicios les ofrecía un préstamo de consumo para electrodomésticos y

repartía los pagos de lavadoras y secadoras entre diferentes facturas de servicios. También se ha demostrado que las transferencias sociales, como por ejemplo las pensiones sociales, facilitaron el acceso al crédito, ya que ofrecen una garantía de que el beneficiario tendrá un ingreso regular de por lo menos una fuente.⁶⁰ En Australia, el sistema de préstamos sin intereses de Good Shepherd Microfinance ofrece apoyo a las personas que reciben beneficios públicos para obtener dinero en un pago único para gastos, con objetivos tales como reparación de autos o compra de computadoras para las escuelas. El sistema se diseñó en reconocimiento de la dificultad que enfrentan las personas que viven con ingresos fijos pequeños, como por ejemplo pensiones sociales, para pagar gastos grandes por única vez.

Seguro y mitigación de riesgos

Varias compañías de seguros y ONG, con la colaboración de los gobiernos nacionales están llevando a cabo pruebas piloto de programas

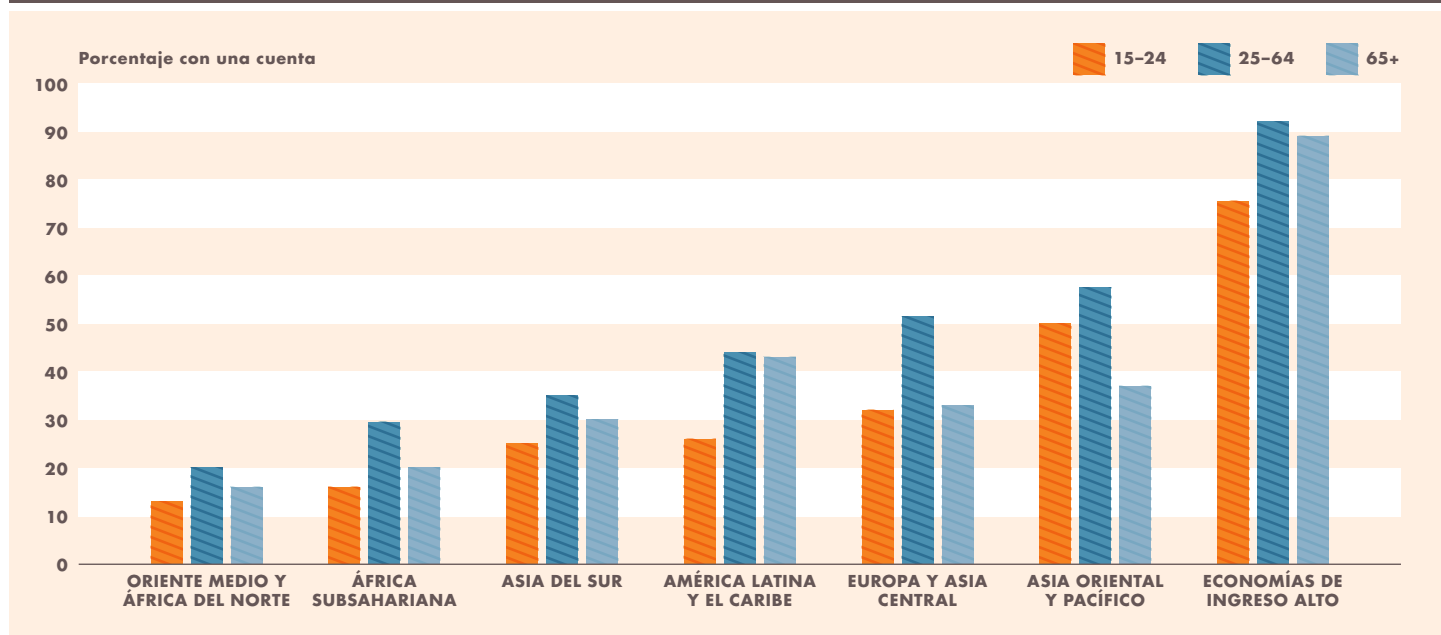
de microseguros caracterizados por primas bajas y cobertura limitada, y están destinados a personas de bajos ingresos que no tienen acceso al seguro convencional.⁶¹ Es limitada la información sobre qué posibilidades tienen las personas mayores de acceder al microseguro, y es importante diseñar productos de microseguro de manera tal de ofrecer un valor genuino en relación con las primas.⁶² No obstante, los esfuerzos por incluir productos de seguro en productos existentes han tenido una respuesta muy positiva. En Colombia, algunas compañías de seguro promueven la aceptación a través de ventas puerta a puerta con educación financiera.

MetLife informa que algunas empresas de servicios ofrecen seguro de vida (con el respaldo de compañías de seguros) por algunos dólares adicionales en la factura de servicios todos los meses.

Por último, en muchas partes del mundo, un funeral adecuado es importante para las personas mayores. Los fondos de seguro de

FIGURA 11

Penetración de cuenta por grupo etario (2011)



Fuente: Asli Demircug-Kunt y Leora Klapper: «Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database», Policy Research Working Paper 6025 (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).

funeral y para entierro ofrecen una manera de que las personas mayores calmen parte de la ansiedad asociada a los gastos de funeral. Por citar un ejemplo, en las Filipinas, las personas mayores pagan aportes mensuales a un programa comunitario apoyado por una ONG local. La ONG guarda el dinero en una cuenta bancaria y registra los aportes. Cuando un miembro fallece, la familia recibe una suma única para el pago del funeral. La edad máxima para sumarse al programa es 55 años, y los miembros no pueden haber sido diagnosticados con una enfermedad terminal al momento de la inscripción.⁶³ En otras partes, el seguro de funeral es cada vez más accesible y asequible a través de canales de distribución con asistencia tecnológica. En Sudáfrica, los programas comienzan con montos bajos de R35 (USD \$ 3) por mes, y se venden en muchos centros comerciales.

Aunque algunas personas dirían que las personas mayores no son asegurables debido a su esperanza de vida, vemos pruebas de que a otras poblaciones en riesgo sí se les otorga seguro. En África subsahariana, muchas compañías de seguro pueden asegurar a poblaciones VIH positivas, si bien a menudo a una prima más alta.

La liquidez de los activos es un factor crucial al enfrentar problemas importantes. Aunque es posible que el ganado, las herramientas o los vehículos se vendan con rapidez, las tierras y las propiedades tardan más tiempo y, una vez vendidas, pueden reducir la calidad de vida de una familia o su capacidad de ganar ingresos. Las instituciones de servicios financieros pueden estructurar préstamos a corto plazo o fomentar el ahorro a corto plazo para que una emergencia no ocasione inestabilidad financiera. Nuestra investigación del lado de la demanda en Colombia indica que las familias desempeñan un papel decisivo para allanar el consumo durante las emergencias, y en emergencias graves, a menudo la comunidad en general interviene para ayudar. La mayor accesibilidad e infraestructura para los pagos puede facilitar la ayuda de la familia y de la comunidad en casos de emergencia, en especial cuando se trata de distancias largas. Para las personas de ingresos más bajos, las comunidades financieras, tales como los grupos de ahorro y crédito informales o

formales, pueden ser muy útiles para la gestión financiera y la mitigación de riesgos.

Financiación para la atención médica

Casi todas las personas mayores deben lidiar con alguna emergencia de salud, ya sea propia o la de alguien cercano. Además, las enfermedades crónicas constituyen una realidad cada vez más importante en el desarrollo de las naciones, y la disponibilidad y asequibilidad de medicamentos para afecciones crónicas puede ser una carga significativa.⁶⁴ Existe una enorme necesidad de financiación para la atención médica.

Convencer a los consumidores no es difícil; muchas personas son conscientes de la probabilidad de tener una emergencia de salud en su vejez. Sin embargo, ofrecer servicios en forma sostenible es mucho más difícil, en especial en la base de la pirámide. Colombia, por ejemplo, implementó un sistema de seguro de salud diferenciado a través del cual quienes tienen una mejor posición económica y empleos formales realizan aportes durante su vida laboral a través de la seguridad social, mientras que las personas de más bajos ingresos reciben seguro de salud subsidiado por el estado. Las personas que ganan ingresos medios pagan una suma que aumenta poco a poco de acuerdo con sus ingresos. Así se ha creado una cobertura casi universal, con más de 23 millones de personas pobres y vulnerables que actualmente tienen acceso a servicios de salud.⁶⁵

La comunidad de microseguros ha comenzado a experimentar con seguros de bajo costo, que cubren los costos de salud que se experimentan con más frecuencia y, a veces, incluso los servicios preventivos. MicroEnsure ofrece seguros de salud económicos en Tanzania con la cooperación de un sistema de atención de salud existente, que incluye chequeos anuales para clientes de más de 50 años de edad.⁶⁶ El producto de seguro de salud de MicroEnsure en India cubre las seis enfermedades tratables que se padecen con más frecuencia, y las primas de los seguros cuestan sólo algunos dólares por año. Si bien este tipo de solución no cubre todos los gastos relacionados con la salud, sí reduce la probabilidad de que una emergencia ponga en riesgo financiero a una persona mayor.

Eliminar las barreras de la edad hacia la inclusión financiera

4

El uso de servicios financieros puede hacerse más difícil cuando empiezan a producirse cambios fisiológicos, por ejemplo pérdida de audición, cambios en la visión y tiempos de reacción más lentos. Sin embargo, es importante recordar que la edad cronológica no es buena indicadora de la salud de una persona y que los cambios pueden experimentarse en diferentes etapas y con distintos niveles de gravedad.

Es posible que dichos cambios afecten el acceso a los servicios financieros, en especial si las personas mayores no son vistas como clientes «deseables» y los productos no tienen un destinatario específico a través de los canales más apropiados. Por ejemplo, la mala interpretación de las necesidades de comunicación de las personas con impedimentos de audición o visión también puede perpetuar los estereotipos en torno a la vejez. A las personas mayores que tienen problemas de audición se las puede etiquetar como «confundidas» porque no escucharon bien, y luego considerar que respondieron «de manera inapropiada».⁶⁷

En nuestra encuesta sobre proveedores de servicios financieros, una de las barreras mencionadas con más frecuencia que impiden que los adultos mayores tengan acceso a los servicios financieros y los utilicen de manera adecuada fue la falta de paciencia de los proveedores. Se les pidió a los participantes de la encuesta que describieran a una persona mayor que conocieran que no tuviera acceso o no pudiera utilizar los servicios financieros de manera adecuada. Con frecuencia mencionaron que los proveedores no tenían tiempo para trabajar con personas mayores. Las actitudes negativas y los mitos sobre las personas mayores, o la falta de entendimiento

de las diversas necesidades de las personas mayores, pueden ser barreras importantes para la inclusión financiera en la vejez.

La mala comunicación sobre productos y servicios no sólo ocasiona que las personas mayores no conozcan qué servicios financieros están a su disposición, sino también los pone en una situación más susceptible al fraude y al abuso. Por ejemplo, en Sudáfrica ha habido casos en los que a los beneficiarios de la subvención para la vejez (Old Age Grant) se los inscribió en forma fraudulenta en planes de funeral o en micropréstamos; en otros casos, algunos agentes de dinero móvil presionaron a personas mayores a comprar artículos de sus tiendas antes de aceptar ayudarlos a ingresar en sus cuentas de dinero móvil.⁶⁸ Estas acciones son posibles cuando los beneficiarios no conocen los productos y los procesos. La protección al consumidor y los canales apropiados para presentar quejas sobre proveedores de servicios financieros son especialmente importantes. Desarrollar canales apropiados para transmitir quejas y ofrecer apoyo significa comprender la manera en que las personas mayores pueden comunicarse de manera más cómoda.

En la vejez puede experimentarse una disminución de la movilidad física, en especial si una persona mayor pasó toda su vida realizando trabajos manuales o si tuvo mala nutrición. Para las personas mayores afectadas de problemas de movilidad, viajar hasta sucursales bancarias, agentes o cajeros automáticos puede representar un desafío. Los expertos que asistieron a nuestra mesa redonda sobre envejecimiento e inclusión financiera en Colombia detectaron una falta de infraestructura de servicios financieros, en especial en áreas rurales, como una barrera

Una cantidad cada vez mayor de adaptaciones para teléfonos móviles atienden las necesidades fisiológicas específicas que acompañan a la vejez, como por ejemplo sonido amplificado, pantallas de alto contraste y tamaños de letra grandes. La proliferación de teléfonos inteligentes hará que esas adaptaciones sean más fáciles.

específica a la inclusión financiera de este grupo. Esta tendencia a menudo se exagera por la percepción de que los adultos mayores no pueden aprender con facilidad el uso de nueva tecnología: un mito común que surgió durante nuestro sondeo en línea con profesionales de servicios financieros.

Si bien es posible que las personas mayores estén entre las que menos probabilidad tienen de poseer un teléfono móvil,⁶⁹ la investigación indica que, aun así, utilizan los servicios de dinero móvil. Quizá pidan prestado o paguen por utilizar un teléfono, o tal vez que soliciten ayuda. En Tanzania, por ejemplo, las personas mayores informaron que veían los beneficios del dinero móvil y estaban dispuestas a usarlo para sí mismas, pero que nunca habían tenido oportunidad de aprender a utilizarlo.⁷⁰ La inversión para enseñar a las personas mayores a usar los servicios financieros móviles podría reducir el costo del producto a largo plazo para los proveedores y ampliar el mercado. A pesar del valor de los servicios financieros potenciados por la tecnología para las personas mayores, estos servicios rara vez se comercializan teniendo en cuenta sus necesidades específicas. Una cantidad cada vez mayor de adaptaciones para teléfonos móviles atienden las necesidades fisiológicas específicas que acompañan a la vejez, como por ejemplo sonido amplificado, pantallas de alto contraste y tamaños de letra grandes.⁷¹

La proliferación de teléfonos inteligentes hará que esas adaptaciones sean más fáciles.

La prueba de identidad puede ser una barrera significativa para acceder a los servicios financieros a cualquier edad, pero puede afectar especialmente a las cohortes de mayor edad. Muchas de las personas mayores de la actualidad nacieron antes del desarrollo de los sistemas integrales de registro civil. En Tailandia, por ejemplo, las personas mayores han sufrido desventajas regionales y étnicas para acceder a servicios del gobierno debido a la falta de documentos de identidad.⁷² Las instituciones financieras podrían aceptar formas alternativas de identificación como tarjetas de bautismo, registros de vacunación, tarjetas de trabajos públicos o de registro de votante⁷³ e impulsar leyes flexibles de «conocimiento del cliente» en la medida de lo posible.

Por último, la autoexclusión puede ser una razón para no utilizar los servicios financieros. Por ejemplo, es posible que otro miembro de la familia ya tenga una cuenta bancaria, o que una persona no confíe en los servicios o en las instituciones debido a malas experiencias pasadas. También puede ocurrir que las personas mayores den por sentado que les negarán un producto financiero debido a su edad, así que ni siquiera se acercan a una institución de servicios financieros. La exclusión depende en gran parte del contexto, y eso pone de relieve la necesidad de contar con políticas flexibles que respondan a la realidad en el terreno.

Priorizar la capacidad financiera

Los esfuerzos por priorizar la inclusión financiera deben incluir productos adaptados adecuadamente a las personas mayores. Pueden incorporarse intervenciones de capacidad financiera en el diseño del producto, para darles a las personas la opción, por ejemplo, de tramitar digitalmente los productos existentes y facilitar el aprendizaje en plataformas alternativas. La educación financiera puede incluir el uso de vías de información ya existentes por parte de los gobiernos, como por ejemplo divisiones locales de asociaciones de personas mayores o redes de personas mayores, que por lo general trabajan

a nivel comunitario con un estilo y un lenguaje familiares. Las sesiones de la radio local y de información comunitaria son canales de comunicación oral importantes para divulgar información a grupos no alfabetizados y para alcanzar a las personas con impedimentos visuales. Entre las formas alternativas de información escrita sobre productos y servicios se incluyen el uso de letra, cuadros y símbolos grandes y lenguaje sencillo.⁷⁴

Al mismo tiempo, quizá sea necesario adaptar el diseño de los productos destinados al segmento de mercado de las personas mayores de manera tal que tengan en cuenta los impedimentos adquiridos y el legado de una educación y alfabetización inferiores. Lo positivo de todo esto es que las adaptaciones necesarias para satisfacer esas necesidades probablemente beneficien también a un gran número de clientes más jóvenes.

Generar confianza

Uno de los temas principales que surgió en nuestra mesa redonda de expertos sobre envejecimiento e inclusión financiera en Colombia fue la cuestión de la confianza como impedimento para que las personas mayores tengan acceso a los servicios financieros. El ahorro a largo plazo y los sistemas de pensiones contributivas también requieren una gran cantidad de confianza. Por ejemplo, aunque en la Antigua Unión Soviética la falta de confianza en las instituciones fue altamente predominante después del colapso del sistema a principios de la década de 1990, en China, donde el sector bancario no ha sufrido impactos, la confianza no constituye una preocupación.

La confianza del cliente debe ganarse, y el servicio al cliente adaptado a las necesidades específicas de los adultos mayores es un comienzo. Barclay's, por ejemplo, capacita a todos sus empleados para ser considerados con las personas mayores, asegurándose de que los saluden al recibirlos, que les pregunten si prefieren sentarse en lugar de hacer largas filas y les expliquen verbalmente los cambios en sus servicios. Los proveedores que priorizan la atención al cliente para las personas mayores pueden llegar muy lejos en captar su confianza.

La protección al consumidor ocupa un lugar importante en el diseño de los servicios de pensiones, ya sea que hablemos de preservar la estabilidad de las instituciones tenedoras de ahorros a largo plazo o de la distribución electrónica de pagos de beneficios de pensiones a clientes nuevos y de bajos ingresos. En Sudáfrica, por ejemplo, la empresa responsable de la distribución electrónica de pensiones sociales, Cash Paymaster Services, es una empresa subsidiaria de Net One, una compañía que ofrece productos de microfinanzas y servicios de telefonía móvil.⁷⁵ Net One ha sido acusada de usar su acceso a los beneficiarios de pensiones sociales para comercializar otros productos a grupos vulnerables, con poca consideración por la protección al cliente.⁷⁶

Si bien se reconoce que las personas mayores pueden ser más susceptibles a los errores y al abuso en los servicios financieros, es de especial importancia garantizar que la protección al consumidor se extienda a los clientes mayores. Eso podría significar que se garantice que los mecanismos de quejas sean amigables y de fácil acceso. Sin duda significa una elevada vigilancia cada vez que esté en juego el desembolso de beneficios, para garantizar que éstos lleguen a los beneficiarios previstos y que esos beneficiarios no sean víctimas posteriormente de estrategias de ventas agresivas o fraudulentas.

En todos los instrumentos de ahorro y pensiones, en especial en países con altos niveles de inflación, las tasas de interés adecuadas son un componente importante para demostrar a los consumidores el valor de dichos productos. Con una inflación elevada, las fluctuaciones cambiarias y los impactos económicos nacionales, la confianza del consumidor en las herramientas financieras y en el sistema financiero formal puede dañarse gravemente (como ocurrió en América Latina a fines del siglo XX). Mantener la confianza y demostrar la utilidad de los productos de ahorro requiere que las tasas de interés por lo menos acompañen a la inflación. Los seguros de depósito y las garantías relacionadas en caso de crisis bancaria son importantes para facilitar la confianza en los instrumentos financieros.

5

Acciones prioritarias

En este informe se ha descrito a las personas mayores como un segmento de mercado cada vez más grande, con necesidades diferentes de servicios financieros que surgen de sus múltiples y variadas estrategias de ingresos. Esperamos que nuestro panorama impulse a los lectores a actuar, como imperativo social y moral y por la oportunidad que representa la vejez. En esta sección extraeremos los mensajes esenciales destinados a la acción para quienes toman las decisiones, proveedores de servicios financieros y organizaciones de servicio social, todos los cuales tienen funciones importantes que desempeñar en la inclusión financiera de las personas a medida que envejecen.

1. Ampliar la información sobre fuentes de ingresos y servicios financieros utilizados por las personas mayores. En la recopilación de datos sobre ingresos en la vejez deberían incluirse todas las múltiples fuentes que las personas mayores realmente utilizan, y debería trabajarse con definiciones estandarizadas en todos los países.

2. Apoyar el objetivo de cobertura de pensión universal mediante la integración de pensiones sociales, ahorros propios y aportes a pensiones, y mejorar la compatibilidad con otras estrategias de ingresos.

- Priorizar la extensión de pensiones sociales para cubrir el vacío de cobertura lo más pronto posible.
- Aprovechar la distribución de pensiones sociales para aumentar la inclusión financiera a través de pagos electrónicos, comenzando por valores guardados y transferencias.
- Eliminar desincentivos para el ahorro de las personas mayores, evitando los «precipicios» en el diseño de pensiones sociales.
- Desarrollar sistemas de pago electrónico para permitir que quienes trabajan en el sector informal aporten a las pensiones durante toda su vida.
- Ofrecer sistemas de ahorros equiparados bien diseñados y otros programas relacionados para crear incentivos de ahorro a largo plazo o aportes a planes de pensiones.
- Las instituciones de microfinanzas y otros proveedores que prestan servicios a la base de la pirámide deberían continuar experimentando con las micropensiones.

3. Poner el crédito más al alcance de las personas mayores.

- ✘ Eliminar o elevar los topes de edad.
- ✘ Ofrecer préstamos de emergencia sobre las pensiones.

4. Profundizar los productos financieros existentes utilizados por las personas mayores y diseñar otros nuevos.

- ✘ Reducir el costo y aumentar la conveniencia de las transferencias de dinero nacionales e internacionales para facilitar las remesas de familiares.
- ✘ Los microseguros, incluidos los seguros de vida y de funeral, pueden alcanzar a muchas más personas.
- ✘ Aunque el seguro de salud debería ser una prioridad fundamental, la diferencia entre necesidad y cobertura con productos efectivos es considerablemente grande y requiere mucha experimentación.
- ✘ Aumentar los canales de distribución; empoderar a las personas mayores para utilizar canales digitales.

5. Educación financiera y protección al consumidor

- ✘ Invertir en conocimiento financiero, de modo que las personas mayores comprendan las opciones existentes para beneficiarse de los servicios financieros.
- ✘ Los esfuerzos de educación financiera deberían abordar temas referidos al curso de la vida, en especial incentivar a las personas más jóvenes a comenzar a planificar para los años venideros.
- ✘ Los sistemas de protección al consumidor deberían estar especialmente atentos para garantizar que los pagos de pensiones no sean oportunidades para el fraude y el abuso.

Muchas de las prioridades aquí mencionadas necesitarán de la cooperación entre los sectores público y privado. En algunos casos, como por ejemplo la conexión de las pensiones con los pagos electrónicos, esta cooperación asumirá la forma de sociedades públicas-privadas. En otros, se necesitará diálogo y un diseño cuidadoso.

Por último, volvemos al inicio. Las poblaciones de personas mayores acarrear la necesidad de que se implementen acciones públicas y una amplia variedad de oportunidades de mercado. Los desafíos y las oportunidades surgen rápidamente. Ahora es momento para que quienes están a cargo de la inclusión financiera hagan ajustes en sus perspectivas y prioridades, ajustes que serán necesarios para elaborar las respuestas adecuadas.

Enfoque en Colombia

En esta sección se presentan los hallazgos de un estudio de caso de país sobre inclusión financiera y envejecimiento. El estudio de caso de Colombia se utiliza con fines ilustrativos para brindar una perspectiva del consumidor más detallada sobre las estrategias de ingresos y los servicios financieros en la edad avanzada, en reconocimiento de la falta de datos sistemáticos sobre este tema. El estudio de caso de Colombia se funda en literatura secundaria existente, así como en la investigación original del lado de la demanda a través de debates en grupos de enfoque e

investigaciones participativas con personas mayores de distintas edades y niveles de ingresos. Los lugares para la investigación fueron seleccionados de manera de ofrecer perspectivas de una variedad de contextos, por ejemplo urbano y rural, afrocolombiano e indígena, y los de las personas afectadas directamente por el conflicto o con altos niveles de desplazamiento interno, así como de lugares no afectados por el conflicto. Entre estos lugares se incluye el Valle del Cauca, Cauca, Distrito Capital y Cundinamarca.

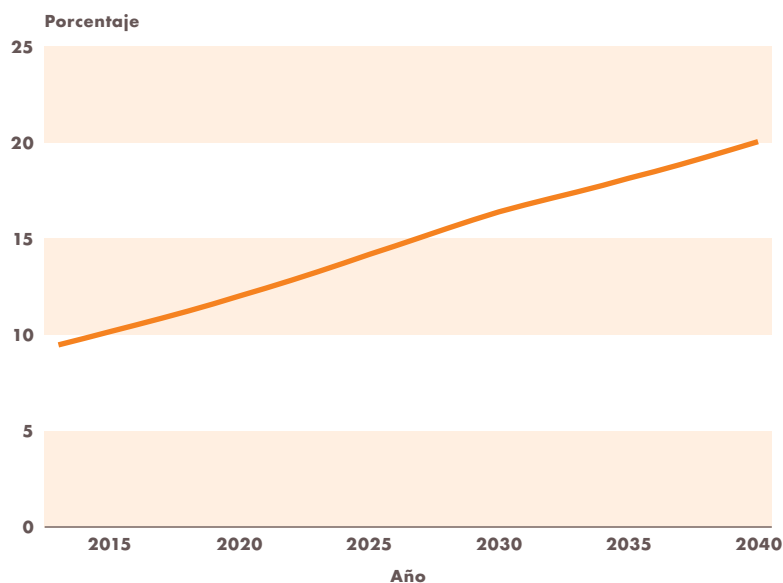
Perfil del envejecimiento en Colombia

De acuerdo con UNDESA,⁷⁷ el 9% de la población de Colombia tenía 60 años de edad o más en 2013. Se proyecta que esta proporción aumentará al 12% en 2020 y al 20% en 2040 (ver Figura 12). Estas cifras reflejan las tendencias de envejecimiento en otros países de ingresos medios. La población de 5 millones de personas desplazadas internamente en Colombia afecta al contexto de inclusión financiera, dado que muchas personas mayores desplazadas no tienen documentos de identidad ni bienes, perdieron su medio de subsistencia y están excluidos socialmente en otros aspectos.

El veintidós por ciento de las personas mayores viven en hogares que se clasifican como pobres, pero la proporción de personas mayores individuales que son pobres aumenta al 46% cuando se analizan sus ingresos. Este hecho pone de relieve que, aunque las necesidades básicas de las personas mayores, tales como alimento y refugio, a menudo se satisfacen con recursos generales de la casa, la vejez se asocia a la falta de ingresos independientes. En el caso de las personas mayores que viven en zonas rurales de Colombia la situación es más pronunciada, ya que la incidencia de la pobreza es

FIGURA 12

Proporción de población de 60 años de edad y más, Colombia (2013–2040)



Fuente Naciones Unidas: *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).

aproximadamente un 15% mayor que para las personas mayores que viven en zonas urbanas de Colombia.⁷⁸

Estrategias de ingresos a edad avanzada en Colombia

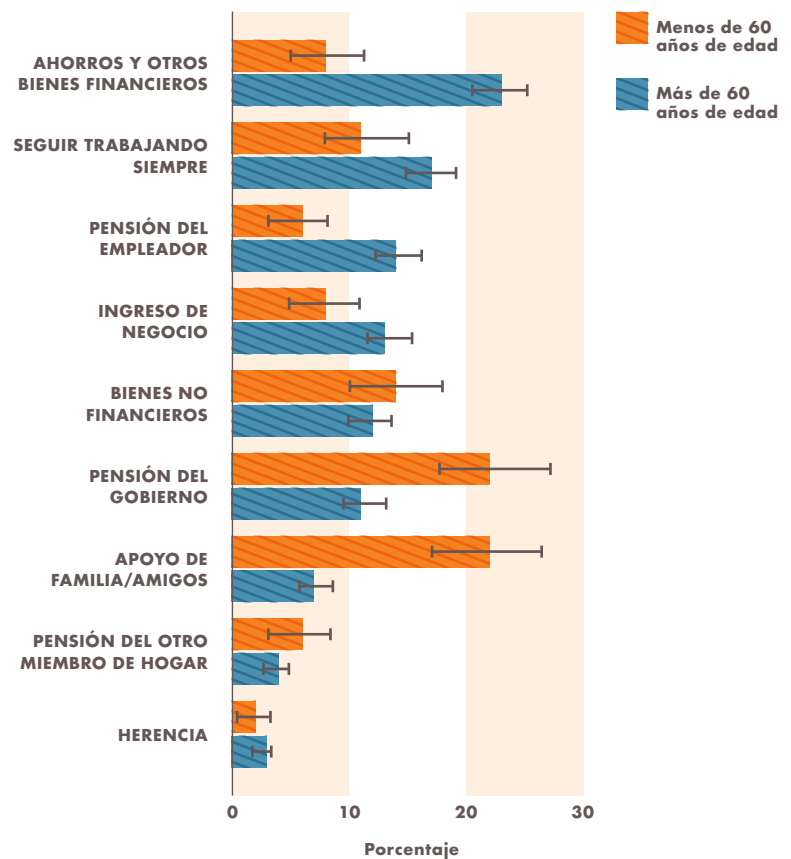
De manera parecida a lo que se observa en otros países de ingresos medios, los colombianos dependen de una serie de estrategias para asegurarse un ingreso en la vejez. En una encuesta representativa a nivel nacional que llevó a cabo el Banco Mundial y el gobierno de Colombia se les preguntó a las personas de menos y más de 60 años de edad acerca de sus gastos (ver Figura 13). La encuesta reveló que los encuestados de más de 60 años dependían en su mayor parte de pensiones del gobierno y del apoyo de familiares y amigos.⁷⁹ El informe de la encuesta no ofrece información detallada sobre la definición de «pensiones del gobierno» o «pensiones del empleador» en el cuestionario. Sin embargo, el sistema de pensiones de Colombia en realidad posee una serie de elementos, entre ellos: un sistema de aportes dirigido por el gobierno, un sistema para empleados del gobierno, un sistema para trabajadores de bajos ingresos que iguala los aportes, y también sistemas del empleador y fondos de pensiones privados. También existe un programa social, Colombia Mayor, que ofrece transferencias de efectivo a las personas mayores más pobres (ver Apartado 2).

De acuerdo con un análisis de los datos de una encuesta de hogares realizada en 2009 por Rofman y Oliveri, el 23% de las personas de 65 años de edad y más reciben una pensión.⁸⁰ Aproximadamente tres cuartos de la población no están cubiertos por ningún sistema de pensiones y dependen de otras estrategias para garantizarse un ingreso en la vejez. Las pensiones son el elemento que es menos probable que aparezca entre las estrategias de ingresos en la vejez correspondientes a las personas mayores de los quintiles de ingresos más bajos (ver Figura 14).

Dentro del grupo de menos de 60 años de edad, aproximadamente un 25% contribuye activamente a un sistema de pensión, ya sea a través de un empleador o del gobierno.⁸¹ Otro 25% planeaba cubrir sus gastos en la vejez principalmente con ahorros y otros bienes financieros. Según Rofman y Oliveri,

FIGURA 13

Estrategias para cubrir gastos en la vejez, Colombia (2013)



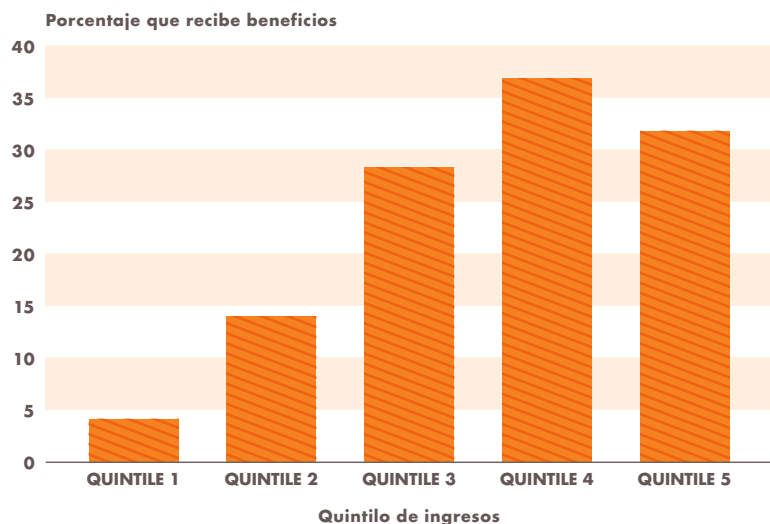
Fuente: Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Financial Capability in Colombia: Results From a National Survey on Financial Behaviors, Attitudes, and Knowledge* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013).

la proporción de la población que actualmente contribuye a un sistema de pensión es un poco más alto, de alrededor del 30%.⁸² Nuevamente, la distribución de contribuyentes entre la población es un tema más importante, ya que menos del 10% de la población del quintilo de ingresos más bajo contribuye a un sistema de pensiones, comparado con aproximadamente el 65% en el quintilo de ingresos más alto (ver Figura 15).

En el estudio realizado por el Banco Mundial y el gobierno de Colombia, se preguntó a personas menores de 60 años de edad acerca de sus planes, mientras que a las personas de más de 60 años se les preguntó sobre el uso real de las fuentes de ingresos. Las respuestas

FIGURA 14

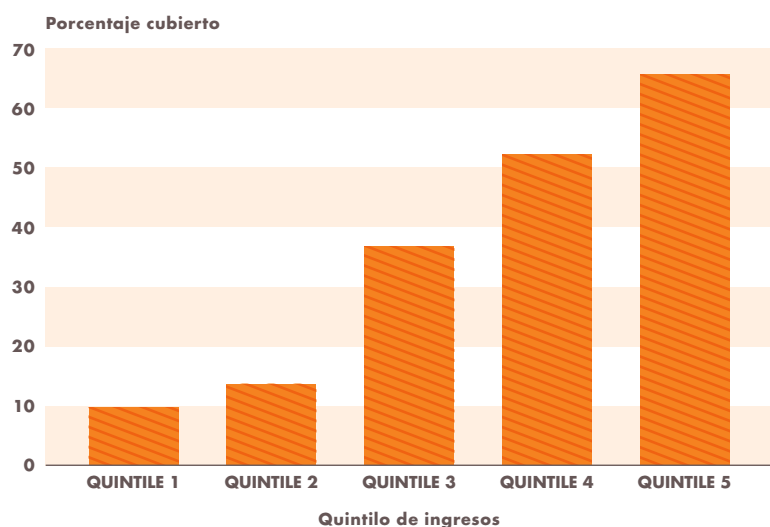
Índices de cobertura de pensiones para la población de 65 años de edad y más, por ingreso del hogar per cápita, Colombia (2009)



Fuente Rafael Rofman y María Laura Oliveri: *Pension Coverage in Latin America: Trends and Determinants*, documento de discusión No. 1217 (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).

FIGURA 15

Índices de cobertura de pensiones para la población empleada, por ingreso del hogar per cápita, Colombia (2009)



Fuente Rafael Rofman y María Laura Oliveri: *Pension Coverage in Latin America: Trends and Determinants*, documento de discusión No. 1217 (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).

fueron sorprendentemente diferentes. Si bien las pensiones del gobierno y los familiares/amigos fueron, con mucho, las fuentes más importantes nombradas por las personas mayores de 60 años, las dos fuentes principales que mencionaron los menores de 60 fueron los ahorros/bienes propios y el trabajo. Se plantean dos explicaciones para esta discrepancia, y es probable que ambas entren en juego. En primer lugar, como han demostrado los economistas conductuales, a menudo las personas piensan en el futuro en términos irreales. Los encuestados quizá imaginan reunir algunos ahorros y complementar los ingresos con ahorros y algún trabajo de medio tiempo. Sin embargo, cuando llega la vejez, los ahorros son inadecuados y deben depender de familiares y beneficios del gobierno.

Otra explicación es que los resultados son un reflejo de las diferencias de cohortes. Los cambios rápidos en la economía y la sociedad colombianas durante las décadas pasadas significan que distintas cohortes etarias han crecido con diferentes expectativas. Por ejemplo, la dependencia de familiares y amigos de las personas mayores de 60 años (más del 20% comparado con menos del 10% en el grupo de menos de 60 años) fue la norma esperada cuando la cohorte mayor era más joven, mientras que la responsabilidad individual para los gastos futuros en la vejez, como por ejemplo a través de ahorros o pensiones contributivas, podría ser la norma en la sociedad colombiana de la actualidad.

El trabajo y los bienes no financieros fueron las siguientes estrategias de ingresos informadas más comúnmente en el caso de personas de más de 60 años de edad. Este hallazgo se confirma con la investigación de la Universidad Externado en Colombia, que indica que casi el 50% de las personas mayores entre 60 y 69 años de edad continúa trabajando,⁸³ comparado con casi el 80% entre las edades de 45 y 59. La participación en la fuerza laboral se reduce a apenas más del 20% de las personas mayores en el grupo de 70 años de edad y más, algo esperable, ya que es más probable que los problemas de salud aumenten y la capacidad de trabajo disminuya. Cuando se la desglosa por género, la diferencia es más pronunciada: los porcentajes de participación laboral de las mujeres mayores son aproximadamente

la mitad que los de los hombres mayores. Esta tendencia puede ser un reflejo de los porcentajes inferiores de participación en la fuerza laboral entre esta generación de mujeres debido a normas sociales prevalentes cuando eran más jóvenes. Al mismo tiempo, las encuestas sobre la fuerza laboral a menudo no incluyen el trabajo informal y a veces no retribuido que desempeñan las mujeres.

La mayoría de los participantes en nuestra investigación del lado de la demanda informó que continuaba trabajando, y la necesidad de trabajar era más común en los grupos de ingresos más bajos. Por el contrario, los encuestados de ingresos más altos eran menos propensos a continuar trabajando, y en cambio dependían de pensiones de empleo formal y de familias con recursos para sostenerlos. Algunas personas mayores de los grupos de ingresos medios tenían acceso a una pensión, pero la suma era inadecuada para satisfacer sus necesidades, de modo que también debían continuar trabajando o recibir ayuda de sus hijos.

Los participantes de la encuesta que seguían trabajando desempeñaban una variedad de actividades informales. Las mujeres generalmente vendían productos de catálogos (como cosméticos o ropa interior), fabricaban artículos para vender, como por ejemplo pasteles o artículos para la casa (manteles bordados, telas, etcétera) o realizaban tareas domésticas a cambio de un sueldo, como por ejemplo cuidado de niños, limpieza o planchado de ropa. Los hombres por lo general buscaban trabajo por jornada, especialmente en agricultura.

Sin embargo, los participantes en la investigación manifestaron que sus oportunidades para generar ingresos habían disminuido con la vejez, debido a una menor capacidad para desempeñar ciertas actividades, la exclusión de empleos enfocados en personas jóvenes y el hecho de recibir un sueldo inferior al que reciben las personas jóvenes por el mismo trabajo. Las personas mayores de los grupos de ingresos más bajos se vieron especialmente afectadas por el desplazamiento interno que las obligó a vivir en áreas donde no podían aplicar sus conocimientos o habilidades y tenían oportunidades limitadas para aprender nuevas

APARTADO 2

Colombia Mayor

Colombia Mayor es un programa social destinado a brindar apoyo a las personas que no tienen acceso a la seguridad social formal. El programa incluye un plan para personas menores de 60 años de edad de bajos ingresos. El programa ofrece cofinanciación del gobierno para que las personas puedan ahorrar para su vejez, así como un plan de transferencias de efectivo para personas mayores que viven en la pobreza. El programa es financiado desde un «Fondo de solidaridad» que cobra un 1% a las personas que ganan más que cuatro veces el sueldo mínimo, así como desde el Tesoro. A pesar del crecimiento de Colombia Mayor en los últimos años y de sus planes de expansión futura, actualmente 600 000 personas mayores están en lista de espera, y muchas más no conocen el programa. Además, el nivel de beneficio de la transferencia de efectivo es bajo, menos del 5% del ingreso promedio de sólo USD \$32 por mes.

Colombia Mayor se paga en efectivo por medio de 1.800 puntos de pago a través de redes no bancarias tales como agentes de transferencia de dinero, que cobran de un 4 a un 5% por transacción. Estas entidades operan en áreas remotas, en vecindarios pobres y tiendas, y se acercan más a las comunidades marginadas que los bancos tradicionales. Se notifica a los beneficiarios el día de pago por radio y la comunidad, y tienen 15 días para cobrar su dinero en un punto de pago específico.

Los encuestados de la investigación en Colombia que recibían Colombia Mayor manifestaron que este programa era de ayuda para pagar el alquiler y los servicios, lo cual, por lo menos, les garantizaba un «techo». Sin embargo, tenían dudas acerca del sistema de clasificación según los ingresos, que excluye a las personas mayores del programa si su hijo o hija tenía seguro de salud o un bien propio como un televisor o una radio.

destrezas. La muerte o desaparición de hijos adultos también significó que muchas personas mayores desplazadas debieron hacerse cargo de sus nietos.

Todos los participantes de grupos de ingresos bajos y medios manifestaron que estaban dispuestos a trabajar. Los hombres mayores a menudo preferían tener un empleo en lugar de fundar su propia empresa, mientras que las mujeres mayores por lo general querían empezar nuevas empresas, vincularse con mercados y aprender a administrar mejor su dinero. Muchas querían desarrollar una

empresa pero no podían debido a que no tenían acceso a capital. Una mujer expresa: «No estoy trabajando, pero si tuviera un poco de capital compraría patas de pollo, carne de vaca y bananas aquí a precio barato y luego las vendería en los pueblos del Pacífico a un precio tres o cuatro veces mayor. Además, podría traer pescado para vender en las ferias. No me faltan ni fuerza ni deseo, lo que me falta es dinero» (Mujer de 69 años de edad, Aguablanca). Ninguna de las personas mayores que trabajaba manifestó que pensara en dejar de trabajar. Lo vieron como algo imposible.

La Encuesta Nacional de Demografía y Salud de Colombia 2010, una encuesta representativa a nivel nacional, indica que el 70% de los colombianos que continúa trabajando es autónomo.⁸ El empleo autónomo con frecuencia es la única opción frente a la discriminación por edad en el mercado laboral. Los niveles de alfabetización y educación más bajos entre las cohortes de más edad en Colombia, comparados con los de los grupos etarios más jóvenes, también pueden contribuir a que existan menos oportunidades de trabajo. Aunque aproximadamente el 20% de los colombianos de más de 59 años de edad es analfabeto, sólo el 7% de la población adulta en general es analfabeta.⁸⁴ De manera similar, aunque sólo el 22% de las personas mayores tiene educación secundaria, el índice de participación escolar secundaria actual es de casi el 80%.⁸⁵

Interacción con los servicios financieros

Entre los participantes de nuestra investigación, la inclusión financiera y los ingresos guardaban correlación, vinculados a la educación, las habilidades y la medida en que una persona está conectada con el sector formal y los sistemas. Las personas con ingresos más altos tendían a estar trabajando en el sector formal (o a haberse jubilado en ese sector), y a su vez, era más probable que utilizaran los servicios financieros formales. Todos los encuestados de la investigación provenientes de los estratos más altos de ingresos, que ganaban ingresos dignos en su juventud, tenían acceso a pensiones y seguro de salud, y algunos tenían tarjetas de débito y crédito. Algunos usaban los bancos para pagar facturas de servicios.

Por el contrario, las personas de ingresos más bajos tenían más probabilidad de estar trabajando en el sector informal y eran menos propensas a utilizar los servicios financieros formales. Los niveles de educación y alfabetización eran inferiores, y el conocimiento general tanto de servicios financieros formales como de programas sociales del gobierno era muy variable. En muchos casos, el conocimiento dependía de la existencia de programas o servicios en los lugares en los que vivían. Por ejemplo, algunos de los encuestados de la investigación eran clientes de ONG de microcrédito, algunos recibían beneficios de Colombia Mayor y otros reunían los requisitos para tener acceso a vivienda gratuita, pero eso no ocurría con todos los participantes de la investigación.

Esta tendencia no es totalmente sorprendente, y también existe entre las personas de menos de 60 años de edad que se preparan para la vejez. Por ejemplo, la encuesta del Banco Mundial y el gobierno de Colombia que mencionamos antes muestra diferentes respuestas en el caso de trabajadores de los sectores formal e informal (ver Figura 16). Más del 50% de los trabajadores del sector informal no tiene provisiones financieras para la vejez, y sólo alrededor del 20% tiene una previsión total. En comparación, casi el 40% de los trabajadores formales informó tener previsión total para la vejez, mientras que sólo el 35% no tenía ninguna. También las mujeres fueron mucho menos propensas que los hombres a apartar recursos para la vejez.

Aproximadamente tres cuartos de los encuestados en la investigación de Colombia mencionaron no poder tener acceso a los servicios financieros formales. Muchas personas mayores simplemente desconocían la existencia de productos y servicios, lo cual resalta un vacío de información para este grupo de consumidores. Muchas de las personas que conocían estos servicios no habían intentado acceder a ellos debido a ideas erróneas y miedo acerca de cómo operan los productos, además de suposiciones, fundamentadas en rumores de que no reunían los requisitos, y no porque lo hubieran intentado y hubiesen sido rechazadas.

Obtener crédito en instituciones formales era visto como algo especialmente difícil en la

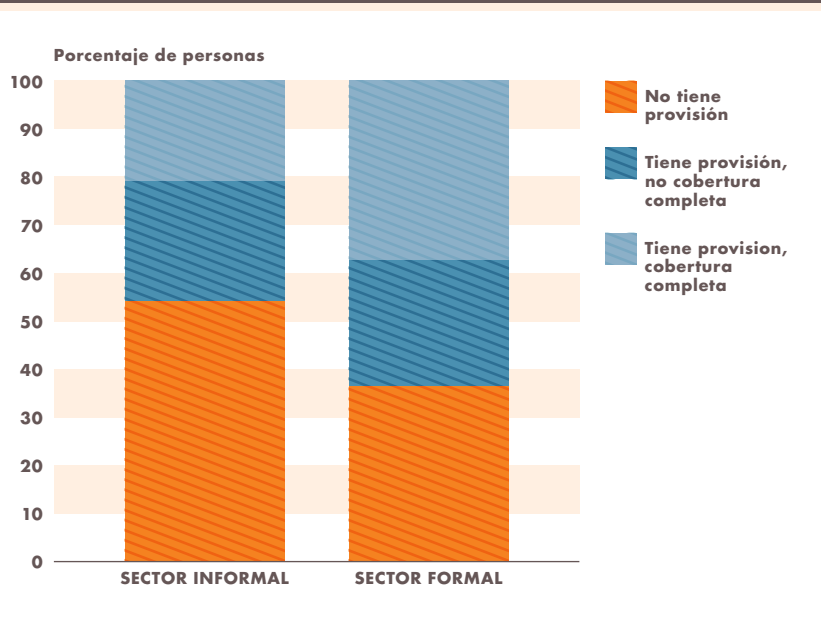
vejez, aun entre los estratos de ingresos más altos. Los encuestados creían que esa idea estaba relacionada con opiniones del personal de las instituciones financieras sobre la capacidad de reembolso en la vejez, aunque la edad nunca se daba como un motivo explícito para rechazar el crédito. Aun en los casos en que las personas mayores de los estratos de ingresos más altos podían obtener crédito, eran desalentadas por las primas elevadas del seguro sobre el crédito. Nuestra investigación del lado de la oferta en Colombia sugirió que las instituciones financieras imponían topes de edad en los requisitos de elegibilidad de los prestatarios, porque el seguro operativo de la institución no cubría el desembolso de crédito a personas por encima de una edad determinada. Aunque el origen exacto de la exclusión puede variar de una institución a otra, el límite de edad parece ser un factor importante para impedir que las personas mayores tengan acceso al crédito.

Los participantes de la investigación que habían tenido acceso al crédito informaron que eran clientes de instituciones más flexibles en cuanto a los requisitos de elegibilidad. Algunos de los encuestados de la investigación de ingresos más altos habían obtenido crédito a través de la compañía eléctrica Codensa, que ofrece crédito hasta los 72 años de edad. Algunos eran clientes de Banco Agrícola y Banco de la Mujer, dos instituciones financieras que ofrecen condiciones más flexibles. Banco Agrícola no requiere historia crediticia, y ofrece orientación y apoyo iniciales y continuos sobre crédito seguro en relación con la capacidad de pago de una persona. Banco de la Mujer pide referencias comerciales o personales y comprobantes de pago de servicios públicos.

En la investigación del lado de la demanda en Colombia se encontró que muchos encuestados de la investigación tenían una idea clara de la importancia del ahorro, y la mayoría de las personas mayores de todos los niveles de ingresos ahorra. Otros manifestaron que los ingresos que ganaban en trabajos irregulares por jornada hacían imposible el ahorro: «Ya no tengo edad para trabajar, así que lo que gano en un día lo gasto de inmediato, no me queda nada para ahorrar» (Hombre mayor, prefirió no dar su edad, Tabio). Algunos encuestados de la investigación

FIGURA 16

Cobertura de gastos de la vejez entre personas menores de 60 años de edad, por empleo, Colombia (2013)



Fuente: Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Financial Capability in Colombia: Results From a National Survey on Financial Behaviors, Attitudes, and Knowledge* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013).

manifestaron que a menudo se les pagaba en especie, por lo tanto no podían ahorrar en dinero: «Salgo por las calles buscando trabajo y hago lo que puedo. Me pagan en especie y vuelvo a casa con algunas frutas y hortalizas» (Mujer, Tomato). Algunos encuestados de la investigación informaron que ahorraban para una emergencia y para «cumplir un sueño», como por ejemplo un viaje por carretera, casi un «rito de iniciación» a la vejez. Sin embargo, muchos de los ahorros tendían a consumirse a raíz de una emergencia de salud en lugar de ser usados para el viaje por carretera.

Las personas del estrato de ingresos más bajos no usaban el sistema financiero formal para ahorrar a corto plazo, debido al requisito mínimo necesario para abrir una cuenta de ahorros (entre \$15–25), las comisiones elevadas y el interés bajo. Por el contrario, guardaban pequeñas sumas de dinero en un lugar seguro de

la casa. Las mujeres mayores eran consideradas las ahorristas de la familia (si bien a través de mecanismos informales) y generalmente tenían una pequeña suma en efectivo a disposición para una emergencia, como por ejemplo COP 200 000–500 000 (USD \$97–242). Muchos encuestados de la investigación también consideraban el ahorro como un concepto más amplio que simplemente dinero en efectivo, y lo relacionaban con la inversión en herramientas, maquinaria y otros activos.

Aunque no podían tener acceso a las instituciones financieras formales, algunos participantes de la investigación informaron que eran miembros de grupos locales de ahorro y crédito junto a otras personas mayores. Estos grupos ofrecían una alternativa frente a las barreras asociadas con el sector financiero formal.

Un hallazgo importante del estudio de caso de Colombia fue la diferencia en el acceso al sistema financiero formal de los distintos grupos de ahorro y crédito: los que habían recibido capacitación y apoyo y los que no los habían recibido. Los grupos que habían recibido educación financiera y capacitación en temas de negocios tenían menos miedo al sistema financiero formal. Habían comenzado o mejorado actividades productivas y tenían acceso al crédito. Por el contrario, los grupos que tenían poca capacitación aún desconfiaban del sistema financiero formal y se sentían incapaces de satisfacer las exigencias relacionadas con los micropréstamos. Eso demuestra que las personas mayores pueden beneficiarse de la educación financiera y la capacitación empresarial, y que los grupos de ahorro y crédito pueden ofrecer un medio para acceder a servicios más formales.

Los programas del tipo de Colombia Mayor también tienen el potencial de contribuir a la inclusión financiera, ya que vinculan a los grupos excluidos con los servicios financieros formales y les ofrecen productos complementarios, entre ellos servicios ofrecidos por las redes no bancarias, como por ejemplo agentes de transferencia de dinero, que distribuyen los beneficios en áreas rurales y en las comunidades marginadas adonde no llegan los bancos. El uso de distribuidores no bancarios es especialmente útil para aumentar la inclusión de las personas

mayores excluidas debido a su ubicación geográfica o a su movilidad.

Sin embargo, la influencia de Colombia Mayor para aumentar la inclusión financiera está limitada en su estructura actual. Por ejemplo, aunque el programa ha crecido en los últimos años y existen planes de expansión futura, actualmente hay 600 000 personas mayores en lista de espera⁸⁸ y hay muchas más que no conocen el programa. Además, las modalidades de pago no son propicias para el ahorro o la planificación financiera. Los beneficiarios deben cobrar su dinero en un punto de pago específico en un plazo de 15 días de recibida la notificación, en lugar de tener la flexibilidad de cobrar los fondos en cualquier oficina, como sucede con las cuentas de dinero móvil.

La información y el apoyo parecen ser factores fundamentales para aumentar el acceso a los servicios financieros. Con el objetivo de alcanzar a las personas mayores marginadas y aumentar su conocimiento de los productos y servicios disponibles, es importante comprender los canales de comunicación que ellas suelen utilizar. Entre las vías de información existentes pueden incluirse las divisiones locales de asociaciones o redes de personas mayores, que por lo general trabajan a nivel comunitario con un estilo y un lenguaje más familiares. Las sesiones de la radio local y de información comunitaria son canales de comunicación oral importantes para los grupos no alfabetizados y las personas con impedimentos visuales.⁸⁹

Este enfoque en Colombia pone de relieve que las personas mayores en Colombia dependen de una serie de estrategias para asegurarse un ingreso a edad avanzada. Estas estrategias pueden variar entre diferentes grupos de ingresos: es más probable que las personas que pertenecen a grupos de ingresos más altos reciban pensiones y ayuda familiar, mientras que es más probable que las personas pertenecientes a grupos de ingresos más bajos continúen trabajando, a menudo en empleos irregulares e impredecibles. Estas reflexiones demuestran la necesidad de contar con un enfoque de los servicios financieros que reconozca las interconexiones tanto entre generaciones como durante el transcurso de la propia vida de la persona.

Metodología para el informe de resultados

Cuando el equipo del proyecto comenzó a revisar la investigación existente sobre edad avanzada e inclusión financiera en países en desarrollo, se encontró con que la información es escasa. La mayoría de las fuentes que destacan la inclusión financiera para las personas mayores se refieren a países de ingresos altos o, si se refieren a países en desarrollo, el foco principal está puesto en los sistemas de pensiones. Otra investigación tiene en cuenta los temas fisiológicos asociados a la edad avanzada. Sin embargo, ninguna de estas fuentes respondió adecuadamente la pregunta sobre los desafíos y oportunidades de brindar servicios financieros a las personas mayores de la base de la pirámide de ingresos.

Por lo tanto, para analizar estas preguntas consultamos una variedad de fuentes, comenzando con datos públicos de las Naciones Unidas sobre cambio demográfico a nivel global y envejecimiento rápido proyectado en economías de ingresos medios. Las encuestas a nivel de país, principalmente de América Latina, ofrecieron información importante sobre las estrategias de ingresos que utilizan los adultos mayores en diferentes contextos. Obtuvimos datos de inclusión financiera de varias fuentes nacionales e internacionales, entre ellas encuestas del Banco Mundial y nacionales, que revelan la insuficiencia existente de servicios financieros.

Investigación original

Además de las fuentes ya disponibles, el equipo del proyecto llevó a cabo una nueva investigación durante julio y agosto de 2014.

▣ **Lado de la oferta.** El CFI realizó un sondeo en línea de los numerosos proveedores de servicios financieros, organizaciones de apoyo y formuladores de políticas de la comunidad del CFI, con respecto a su compromiso con las personas mayores y el tema del envejecimiento.

La muestra de la encuesta de 350 participantes fue de autoselección entre una población de más de 8.000, y si bien la población incluyó una gran diversidad de partes interesadas, la muestra en sí misma estuvo compuesta principalmente por proveedores. La población incluyó a quienes apoyan a *the Smart Campaign*, a partes interesadas del proyecto Inclusión Financiera 2020, a miembros del Grupo de Trabajo CEO Microfinanzas y a miembros de la campaña Cumbre de microcrédito. Los resultados se usaron para comprender mejor la perspectiva del lado de la oferta sobre el envejecimiento y la inclusión financiera. En el Anexo 2 puede verse una copia de la encuesta.

▣ **Lado de la demanda.** Un equipo formado por dos investigadores de HelpAge realizó una investigación participativa con grupos de enfoque en Colombia para comprender mejor las estrategias de ingresos y las necesidades de gastos de las personas mayores. Asimismo, la investigación ofreció pruebas de la gama de servicios financieros disponibles para las personas mayores tanto en áreas rurales como urbanas, e incluyó una gran diversidad de edades y niveles de ingresos. Se eligieron técnicas de investigación participativas para mitigar las relaciones de poder entre investigadores y participantes, ofrecer un beneficio a los participantes a través de intercambio de información y creación de conciencia, y brindar a los participantes múltiples lugares y oportunidades para compartir sus experiencias. Los grupos ofrecieron una variedad de juegos de roles, representaciones pictóricas, ejercicios creativos y oportunidades para la reflexión. Los investigadores de HelpAge llevaron a cabo 11 sesiones, que dieron como resultado una rica serie de grabaciones, notas y fotografías para el análisis.

Encuesta Global Sobre Servicios Financieros y Personas adultas mayores

Nombre, cargo, organización e información de contacto

Soy parte de..... *

- ▣ Proveedor de servicios financieros
- ▣ Organización de apoyo
- ▣ Inversionista
- ▣ Fundación o Agencia de Ayuda (por ejemplo: Bancos de Desarrollo, Instituciones Bilaterales, Instituciones Multilaterales)
- ▣ Gobierno u órgano regulatorio
- ▣ Organización académica o de investigación
- ▣ Compañía privada
- ▣ Estudiante
- ▣ Otro:

La ubicación geográfica donde realizo principalmente mi trabajo...

- ▣ Norteamérica, Europa Occidental, Australia
- ▣ África Subsahariana
- ▣ Centro América y el Caribe
- ▣ América del Sur
- ▣ Asia del Sur
- ▣ Asia del Este y el Pacífico
- ▣ Europa del Este y Asia Central
- ▣ Medio Oriente y África del Norte
- ▣ Otra:

Trabajo principalmente o en temas relacionados con servicios financieros.

- ▣ Sí **92%**
- ▣ No **8%**

Mi organización provee servicios financieros directamente a personas adultas mayores.

- ▣ Sí **64%**
- ▣ No **36%**

¿Usted mantiene registros de la edad de sus clientes?

- ▣ Sí **81%**
- ▣ No **19%**

Por favor explique su respuesta.

¿Su organización pide la edad de sus clientes en materiales de aplicación?

- ▣ Sí **88%**
- ▣ No **12%**

¿Su organización mantiene registros de las edades de sus clientes en sus sistemas de información?

- ▣ Sí **63%**
- ▣ No **37%**

Si contestó positivamente alguna de las dos preguntas anteriores ¿cómo se usa dicha información? (Por ejemplo, hay personas que tienen una edad determinada que son excluidos de la posibilidad de obtener productos)

En su opinión, ¿La edad debería ser un requerimiento de elegibilidad?

- ▣ Sí **71%**
- ▣ No **29%**

Por favor explique su respuesta.

¿Es la edad una consideración en el proceso de aprobación para cualquiera de los productos que usted ofrece?

- ▣ Sí **67%**
- ▣ No **33%**

¿Las mujeres mayores reciben un trato distinto a aquel que recibe un hombre mayor en el proceso de aprobación?

- ▣ Sí **12%**
- ▣ No **88%**

Por favor describa como se usa la información sobre la edad de los clientes en el proceso de aprobación. (Por ejemplo, para qué tipo de productos se usa la información sobre la edad de los clientes, en qué situaciones se tiene en cuenta esta información)

¿Debe ser considerada la edad de un cliente durante el proceso de aprobación para cualquiera de los productos que usted ofrece?

- ☑ Sí **69%**
- ☑ No **31%**

Por favor explique su respuesta.

¿Existen algún tipo de obstáculos regulatorios para ofrecer productos a personas adultas mayores?

- ☑ Sí **26%**
- ☑ No **74%**

Por favor explique su respuesta. (Haga mención del ambiente regulatorio específico de su país y regulaciones específicas si es posible)

¿Usted ofrece productos diseñados específicamente para personas adultas mayores?

- ☑ Sí **26%**
- ☑ No **74%**

Por favor explique su respuesta.

¿Cuáles son, en su opinión, los tres desafíos más importantes a los que se enfrentan las personas adultas mayores como clientes de servicios financieros?

1. **Salud/Enfermedad/Mortalidad 45%**
2. **Salario y Trabajo 39%**
3. **Capacidad/Alfabetización Financiera 35%**

¿Cuáles son los tres productos financieros más importantes que necesitan las personas adultas mayores?

1. **Seguros 57%**
2. **Crédito 57%**
3. **Ahorros 42%**
4. **Pensiones 22%**

¿Usted conoce personalmente a algún adulto mayor que haya experimentado uso o acceso inadecuado a servicios financieros? O ¿Es usted un adulto mayor que ha experimentado uso o acceso inadecuado a servicios financieros? Por favor describa los obstáculos que ha enfrentado. (No es necesario incluir nombres, pero por favor incluya información demográfica como país, género y ocupación)

Respuestas Comunes:

- ☑ Falta de acceso a servicios (esp. crédito)
- ☑ Trato injusto por parte de empleados
- ☑ Falta de confianza en instituciones financieras

¿Conoce usted regulaciones que creen obstáculos para el uso de servicios financieros por parte de personas adultas mayores?

(Por favor explique las condiciones de mercado específicas para dichas regulaciones)

Respuestas comunes:

- ☑ Límites de edad
- ☑ Seguro de vida para créditos para adultos mayores

¿Hay algo más que quisiera agregar?

¿Qué tan urgente es el tema de inclusión financiera y la vejez? 5.4

Para nada urgente 1 2 3 4 5 6 7 8 Muy urgente

Notas finales

- 1 Naciones Unidas: *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).
- 2 Patrick Gerland y otros: «Estabilización de la Población Mundial Improbable Este Siglo», *Science*, no. 10 (2014).
- 3 Nick Baynham: *Los Sustentos de Personas Mayores* (Londres: HelpAge International, 2012).
- 4 *Ibíd.*
- 5 La esperanza de vida promedio mundial al momento de nacer es de 71 años para las mujeres y 66,52 años para los hombres. Naciones Unidas, *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).
- 6 Andrea McPherson: «Retos y Oportunidades para la Verificación de Edad en los Países de Ingresos Bajos y Medios-Bajos», *HelpAge International Pension Watch briefing no. 6* (Londres: HelpAge International, 2011).
- 7 Rosa María Torres: *De la Alfabetización al Aprendizaje a Continuo: Tendencias, Asuntos, y Retos en la Educación de Jóvenes y Adultos en América Latina y el Caribe* (Hamburgo: UNESCO, 2009).
- 8 Naciones Unidas: *Envejecimiento de la Población Mundial 2013* (Nueva York: Naciones Unidas, 2013).
- 9 HelpAge International: *Índice Global de Envejecimiento, AgeWatch 2014: Informe en profundidad* (Londres: HelpAge International, 2014).
- 10 Ver HelpAge International: *Base de Datos de Observatorio de Pensiones* (Londres: HelpAge International, 2014): www.pensionwatch.net; Organización Internacional del Trabajo: *Social Protection Data and Indicators* (Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2014): <http://bit.ly/1yOCO9A>; Banco Mundial: *Pensions Data* (Washington, DC: Banco Mundial, 2014): <http://bit.ly/1yfoQ1M>.
- 11 Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Capacidades Financieras en Colombia: Resultados de la Encuesta Nacional sobre Comportamientos, Actitudes y Conocimientos Financieros* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013).
- 12 Stefano Farné y David Arturo Rodríguez Guerrero: *Participación de los adultos mayores en la economía colombiana* (próximamente).
- 13 HelpAge International: *Estudio de los Sustentos de las Personas Mayores en Tanzania* (Londres: HelpAge, 2011).
- 14 Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Capacidades Financieras en Colombia: Resultados de la Encuesta Nacional sobre Comportamientos, Actitudes y Conocimientos Financieros* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013).
- 15 Nicholas Barr: «Evitar complejos artilugios», *Project M* (2014).
- 16 Organización Internacional del Trabajo: *Proporción de la Población por Encima de la Edad Reglamentaria de Jubilación que Reciben una Pensión de Vejez* (Ginebra: OIT, 2014).
- 17 Rafael Rofman y María Laura Oliveri: «Cobertura de Pensión en América Latina: Tendencias y Determinantes», *Discussion Paper No. 1217* (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).
- 18 Colombiana Profamilia y ICF Macro, *Encuesta Nacional de Demografía y Salud—ENDS 2010* (Bogotá: Profamilia, 2011).
- 19 Joann Vaneck y otros: «Estadísticas sobre la Economía Informal: Definiciones, Estimaciones Regionales y Desafíos», *Mujeres en Empleo Informal Globalizan and Organizar Document de Trabajo Número 2* (Manchester: WEIGO Limited, 2014).
- 20 *Ibíd.*
- 21 Mariano Bosch, Carmen Pages y Angel Melguizo: *Mejor Pensiones, Mejores Trabajos: Hacia la cobertura universal en América Latina y el Caribe* (Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo, 2013).
- 22 HelpAge International: *Fuera de la Red: La Exploración de la Economía Informal Creciente y Amenazas para Protección Social de la Vejez en Kirguistán y Tajikistán* (Londres: HelpAge International, 2011).
- 23 Charles Knox-Vydmanov: *Observatorio de Pensión Informe Número 9: Nivel Mínimo de Protección Social y el Sistema de Pensiones: El Papel de una "Pensión de Ciudadanos"* (Londres: HelpAge International, 2012).
- 24 R202—Recomendación de Nivel Mínimo de Protección Social, 2012 (No. 202) Recomendación sobre Nivel Mínimo Nacional de Protección Social. Adopción: Ginebra, 101st ILC session (14 Jun 2012).
- 25 Bosch, Pages y Melguizo: *Mejor Pensiones, Mejores Trabajos*.
- 26 HelpAge International: *Base de Datos de Pensiones Sociales* (2014).
- 27 Stephen Kidd y Emily Wylde: *Centrar en los Más Pobres: Una Evaluación de la Metodología de la Prueba de Medios Sustitutivos*. (Canberra: AusAID, 2011).
- 28 Misa Izuhara, ed.: *Envejecimiento y Relaciones Intergeneracionales: Reciprocidad Familiar de una Perspectiva Global*. (Bristol: The Policy Press, 2010).
- 29 John Giles: «Empleo, Cambio demográfico y Bienestar: Evitar la Pobreza entre las Personas Mayores en el Envejecimiento de las Poblaciones», *World Bank Policy Research Talks*, 17 de noviembre de 2014.
- 30 Larry Willmore: «Avanzar Hacia la Cobertura Universal de Pensiones en México», *Pension Watch no. 13* (Londres: HelpAge, 2014).
- 31 *Ibíd.*
- 32 Margaret Grosh y otros: *Para la Protección y Promoción: el Diseño e Implementación de Redes de Seguridad Eficaces* (Washington, DC: Banco Mundial, 2008).
- 33 *Ibíd.*
- 34 Universidad Nacional de Colombia: «BEP, un incentivo para quienes no pueden pensionarse» (Bogotá: Agencia de Noticias, 2012).
- 35 Asli Demirguc-Kunt y Leora Klapper: «Medir la Inclusión Financiera: La Base de Datos Global FinDex», *Documento de Trabajo de Investigación de Políticas 6025* (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).
- 36 Jeffrey Brown y Alessandro Previtiero: «Dilación, Preferencias Presente-sesgadas, y Conductas Financieras» *Próximamente*.
- 37 No se proporcionó a los encuestados una lista de productos de opción múltiple para responder a esta pregunta. La respuesta refleja un análisis textual de las contestaciones de respuesta corta.
- 38 Reddy, Bruhn y Tan: *Capacidades Financieras en Colombia*.
- 39 *Ibíd.*
- 40 Torres (2009).
- 41 Elders for Elders MFI, *Plan de Negocios 2009–2014* (Cuddalore: Elders for Elders, 2009).
- 42 Naciones Unidas: *Gráfico Mural del Envejecimiento y Desarrollo de la Población* (Nueva York: ONU, 2012).
- 43 HelpAge International: «Las Personas Mayores y Microcrédito» (Londres: HelpAge International, 2008).
- 44 Joel Mendizábal y Federico Escobar: «La Redistribución de la Riqueza y la Protección Social para la Vejez en Bolivia», *Pension Watch Briefing no. 12* (Londres: HelpAge International, 2013).
- 45 Caroline Bakker, Martina Elings-Pels y Michele Reis: *El Impacto de la Migración sobre los Niños en el Caribe* (Nueva York: UNICEF, 2009).

- 46** Myriam Bérubé: «Colombia: Atrapado en Medio», *Migration Information Source* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2005).
- 47** Asociación Probienestar de la Familia Colombiana Profamilia y ICF Macro (2011).
- 48** Sif Heide-Ottosen: *El Envejecimiento de las Poblaciones Rurales: Evidencia en Agricultores Mayores en Países de Ingresos Bajos y Medianos* (Londres: HelpAge International, 2014).
- 49** Banco Mundial: *Factbook 2011 de la Migración y las Remesas* (Washington, DC: Banco Mundial, 2011).
- 50** Economist Intelligence Unit, *Microscopio Global 2014: Análisis del entorno para la inclusión financiera* (Washington, DC: EIU, 2014).
- 51** Ver, por ejemplo, Jane Falkingham y otros: «Left Behind in Transition? The Well-being of Older People in Tajikistan», *CRA Discussion Paper no. 0901* (Highfield: Centre for Research on Ageing Enquiries, 2009); Russell King y Julie Vullnetari: «Pensionistas Huérfanos y Migración de los Abuelos: El Impacto de la Migración Masiva en las Personas Mayores en Albania Rural», *Ageing and Society* 26(05) (2006): 783–816; Zachary Zimmer, Codrina Rada, Catalin Augustin Stoica: «Migración, Ubicación y Prestación de Apoyo a los Padres Ancianos: el Caso de Rumania», *University of Utah Department of Economics Working Paper Series 2013–09* (2013); Man Guo, María P. Aranda, y Merrill Silverstein: «El impacto de la Emigración en el Apoyo Inter-generacional y el Bienestar Psicológica de las Personas Mayores en Zonas Rurales», *Ageing and Society* 29(7) (2009): 1085–1104; y John Knodel y Chanpen Saengtienchai: «Los Padres Rurales con Niños Urbanos: Consecuencias Sociales y Económicas de la Migración en las Personas Mayores Rurales en Tailandia», *Population, Space and Place* 13(3) (2005): 193–2010.
- 52** Arjan de Haan: «Los Sustentos y la Pobreza: El Papel de la Migración», *Journal of Development Studies* 36(2) (1999): 1–47; y Russell King y Julie Vullnetari: «Pensionistas Huérfanos y Migración de los Abuelos: El Impacto de la Migración Masiva en las Personas Mayores en Albania Rural», *Ageing and Society* 26(05) (2006): 783–816.
- 53** Mata-Codesal, Diana, Russell King y Julie Vullnetari: «De pasillos y diadas: Desembaraje de la Dinámica Familiar de las Transferencias de Remesas a Albania y Ecuador», *Sussex Centre for Migration Research Working Paper no. 66* (2011).
- 54** Los datos de esta encuesta se refieren específicamente a cómo las personas mayores gastan sus ingresos provenientes de la Renta Dignidad, una pensión no contributiva universal que recibe más del 90% de las personas mayores de 60 años. Por lo tanto, si bien la información no incluye cómo se gastan otros ingresos, brinda un promedio de la mayor parte de la población de más de 60 años. Los datos provienen de los siguientes estudios: Federico Escobar Loza, Sebastián Martínez Wilde y Joel Mendizábal Córdoba: *El Impacto de la Renta Dignidad: Política de Redistribución del Ingreso, Consumo y Reducción de la Pobreza en Hogares con Personas Adultas Mayores* (La Paz: Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas, 2013); y Mauricio Chumacero Viscarra, Federico Escobar Loza y Joel Mendizábal Córdoba: *Documento Descriptivo de Resultados de la Encuesta a Hogares con Personas Adultas Mayores y cercanas a la edad de 60 Años* (La Paz: Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas, 2013).
- 55** Organización Mundial de la Salud: *10 Datos sobre el Envejecimiento y el Ciclo de Vida* (Washington, DC: WHO, 2014).
- 56** Organización Mundial de la Salud: *Medicamentos Esenciales para Enfermedades No Transmisibles* (Washington, DC: WHO, 2013).
- 57** HelpAge International: *Personas Mayores en Emergencias: Identificación y Reducción de Riesgos* (Londres: HelpAge International, 2012).
- 58** HelpAge International: «Planeando un entierro apropiado», *Horizontes* no. 63 (Londres: HelpAge International, 2003).
- 59** Demirguc-Kunt y Klapper: «Medir la Inclusión Financiera».
- 60** Frances Lund: «Cuidado de 'Efecto de atracción', Seguridad y Formación de Microempresas: Revisando el papel del Estado en la Reducción de la Pobreza y el Desarrollo», *Journal of International Development* 14 (2002): 681–694.
- 61** HelpAge International: *La Resiliencia frente a los Desastres en un Mundo que Envejece: Cómo Desarrollar Políticas y Programas Inclusivos para las Personas Mayores*. (Londres: HelpAge International, 2014).
- 62** MicroEnsure: «Actualización del Programa: El Plan de Salud de KNCU», *MicroEnsure News* (Cheltenham: MicroEnsure, 2014).
- 63** HelpAge International: «Planeando un entierro apropiado» (2003).
- 64** HelpAge International: *Por qué los Sistemas de Salud deben Cambiar: Atención de las Necesidades del Envejecimiento de la Población en los Países de Ingresos Bajos y Medianos* (Londres: HelpAge International, 2014).
- 65** Elisa Carolina Torrenegra Cabrera: «El Plan de Salud Subsidiado en el Sistema de la Protección Social—Colombia», en *Sharing Innovative Experiences, Volume 18: Successful Social Protection Floor Experiences* (Ginebra: OIT, 2011).
- 66** MicroEnsure: «Actualización del Programa: El Plan de Salud de KNCU».
- 67** HelpAge International: «Módulo 6: Comunicación Incluyente», en *HelpAge International Manual para las Emergencias: Capacitación en Ayudar a las Personas Mayores en Situaciones de Emergencia* (Londres: HelpAge International, 2013).
- 68** Alice Livingstone: *Rendición de Cuentas en los Programas de Pensiones Sociales: Un Mapeo de Referencia de la Beca para la Vejez en Sudáfrica* (Londres: HelpAge International, 2014).
- 69** Intermedia: *El dinero móvil en Tanzania: El Uso, Barreras y Oportunidades* (Washington DC: Intermedia, 2013).
- 70** HelpAge International, HelpAge Deutschland y Kwa Wazee Switzerland: *Hacia Pensiones Universales en Tanzania: Evidencia sobre Oportunidades y Desafíos de una Zona Remota, Ngenge Ward, Kagera* (Londres: HelpAge International, 2014).
- 71** Rory Cellan-Jones: «En Busca de los Teléfonos Simples», *BBC News* (en línea, 12 de noviembre de 2012): www.bbc.co.uk/news/technology-20295118.
- 72** Faculty of Social Administration, Thammasat University: *Informe de Evaluación sobre la Aplicación de un Subsido Mensual para las Personas Mayores en Tailandia* (Bangkok: Thammasat University, 2004); y Faculty of Nursing, Chiang Mai University: *Situación de las Personas de Edad en el Norte de Tailandia: Evidencia para la Acción* (Chiang Mai: Chiang Mai University, 2009).
- 73** Andrea McPherson: «Retos y Oportunidades para la Verificación de Edad en los Países de Ingresos Bajos y Medios-Bajos», *HelpAge International Pension Watch briefing no. 6* (Londres: HelpAge International, 2011).
- 74** HelpAge International: «Módulo 6» (2013).
- 75** Livingstone: *Rendición de Cuentas en los Programas de Pensiones Sociales*.
- 76** Patricia McCracken: «Seguro de Dececes en Sudáfrica: Contar el Costo de la Vida y la Muerte», *The Guardian Financial Inclusion Hub* (en línea, 18 de agosto de 2014).
- 77** Naciones Unidas: *Perspectivas de la Población Mundial 2012* (Nueva York: Naciones Unidas, 2012).
- 78** Stefano Farné y David Arturo Rodríguez Guerrero (próximamente).
- 79** Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Capacidades Financieras en Colombia: Resultados de la Encuesta Nacional sobre Comportamientos, Actitudes y Conocimientos Financieros* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013); y Organización Internacional del Trabajo: *Base de Datos de Pensiones Sociales* (Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2014).
- 80** Rafael Rofman y María Laura Oliveri: *Cobertura de Pensión en América Latina: Tendencias y Determinantes*, documento de discusión No. 1217 (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).
- 81** Rekha Reddy, Miriam Bruhn y Congyan Tan: *Capacidades Financieras en Colombia: Resultados de la Encuesta Nacional sobre Comportamientos, Actitudes y Conocimientos Financieros* (Washington, DC: Banco Mundial, 2013); y Organización Internacional del Trabajo: *Base de Datos de Pensiones Sociales* (Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2014).
- 82** Rafael Rofman y María Laura Oliveri: *La Cobertura de Pensiones en América Latina: Tendencias y Determinantes*, documento de discusión No. 1217 (Washington, DC: Banco Mundial, 2012).
- 83** Stefano Farné y David Arturo Rodríguez Guerrero (próximamente).
- 84** Asociación Probienestar de la Familia Colombiana Profamilia y ICF Macro (2011).
- 85** UNESCO: «Tasa de Alfabetización de Personas Mayores, Población de 65 Años y Más, Ambos Sexos (%)» (Nueva York: Naciones Unidas, 2014).
- 86** Asociación Probienestar de la Familia Colombiana Profamilia y ICF Macro (2011).
- 87** Esta cifra surgió de una entrevista personal con un representante de Colombia Mayor.
- 88** HelpAge International: «Módulo 6» (2013).

El Centro para la Inclusión Financiera de Accion (CFI) es un grupo de estudio orientado a la acción que trabaja en pos de la inclusión financiera global. La construcción de un sector de inclusión financiera con alcance a cualquier persona con servicios de calidad requiere de los esfuerzos combinados de varios actores. CFI contribuye a la inclusión total a través de su colaboración con participantes del sector para enfrentar desafíos más allá del alcance de cualquier actor individual, utilizando herramientas entre las que se incluyen investigación, reunión, desarrollo de capacidades y comunicaciones.

www.centerforfinancialinclusion.org

www.cfi-blog.org

MetLife Foundation fue creada en 1976 con el objetivo de continuar con la larga tradición de MetLife en cuanto a contribuciones corporativas y participación comunitaria. Desde su fundación y hasta fines de 2014, MetLife Foundation ha ofrecido más de \$650 millones en subvenciones y \$70 millones en inversiones relacionadas con programas a organizaciones que abordan temas que tienen un impacto positivo en sus comunidades. En la actualidad, la Fundación se dedica a promover la inclusión financiera, comprometiendo \$200 millones a ayudar a construir un futuro seguro para personas y comunidades de todo el mundo. Para aprender más sobre MetLife Foundation, visite www.metlife.org.

HelpAge International es una organización sin fines de lucro y una red global formada por más de 100 organizaciones afiliadas en 70 países en desarrollo, que trabajan juntas para mejorar la vida de las personas mayores. Trabajamos para garantizar que las personas mayores se incluyan en el desarrollo internacional y que tengan acceso a socorro de emergencia, seguridad de ingresos, servicios de salud y derechos humanos básicos. HelpAge USA, la sucursal en Estados Unidos, crea conciencia sobre el envejecimiento global y trabaja junto a nuestra red global de afiliados y socios con el fin de implementar programas y políticas que satisfacen las necesidades de las personas mayores en las comunidades más pobres del mundo. Para aprender más sobre HelpAge, visite www.helpageusa.org.

MetLife Foundation

Las ideas u opiniones vertidas en este informe pertenecen exclusivamente al/a los autor/es y no representan las ideas u opiniones de MetLife Foundation.