

El presente informe sistematiza las exposiciones presentadas en la mesa redonda "Desenrola: educación financiera, información y endeudamiento" realizada el 24 de octubre de 2025. Ésta fue coordinada por el grupo de I+D de Finanzas de las Personas y los Hogares Uruguayos del Departamento de Economía de Facultad de Ciencias Sociales en colaboración con Ágora. Se llevó a cabo en la Sala L5 de FCS y comenzó con un café de bienvenida, lo que fue seguido por las palabras de la Decana de FCS, Carmen Midaglia, en las que destacó la importancia de la temática del encuentro, especialmente teniendo en cuenta las cifras de endeudamiento que tiene Uruguay y sus implicancias para las políticas públicas.

El motivo principal de la mesa fue debatir sobre los efectos de la información, los programas de reestructuración de deuda y la situación actual de nuestro país en la materia, a partir de la invitación de Filipe Tomaz Figueiredo Duarte, uno de los coordinadores de la campaña de información elaborada y evaluada por el Ministerio de Economía para aumentar la participación de la población en *Desenrola*, un programa de reestructuración de deudas al consumo del gobierno brasileño, llevado a cabo desde 2023 a 2024. La mesa de panelistas fue conformada por Graciela Sanroman, como investigadora en el tema y coordinadora del grupo de I+D ya mencionado; Gustavo Galli, Gerente Ejecutivo del Área Personas del BROU; Fernando Barrán, Director de Riesgos Regional de ITAÚ y Ana Caro, jefa de Comunicación Educativa y Extensión en Banco Central del Uruguay.

Filipe Figueiredo comenzó con la presentación del programa Desenrola explicando la situación del sistema financiero de Brasil: 70 millones de personas se encontraban en situación de default, de los cuales 40 millones eran de bajos ingresos. Es por esto que se diseñó un programa de reestructuración de deudas, con dos niveles de elegibilidad: el primero era para personas con deudas inferiores a R\$5000 que son beneficiarias de programas sociales y que tienen ingresos formales inferiores a dos salarios mínimos; recibieron hasta 90% de quita y fueron respaldados por el Fondo de Garantía de Operações (FGO) del Estado. A su vez, este grupo tenía posibilidades de acceder a un curso de educación financiera. El segundo nivel era para personas con deudas de hasta R\$20.000 y tuvieron las mismas condiciones de quita. Las deudas de menos de R\$100 fueron perdonadas, como condición para que las instituciones financieras pudieran participar del programa.

Las condiciones para la renegociación de deuda en el primer grupo fueron de tasas de interés mensuales máximas de 1,99%, un período de "gracia" mínimo de 30 días y máximo de 59, un plazo mínimo de 2 meses y máximo de 60 meses para la amortización de transacciones y una cuota mínima de R\$50. Los acreedores financieros debían eliminar las deudas renegociadas bajo el programa Desenrola Brasil nivel 1 de los registros de morosos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción efectiva de los montos correspondientes a la deuda renegociada.

A partir de la baja adhesión al programa de reestructuración de deudas, se diseñó un plan de comunicación basado en correos electrónicos. Desde el diseño de este plan se tuvo en cuenta la importancia de medir el impacto de la comunicación sobre el nivel de reestructuración, y para esto se conformaron grupos de tratamiento que recibieron diferente información. La muestra fue de 3 millones de personas y solo el 2,3% del total abrieron los correos electrónicos. De este total no hubo efectos en el acceso a la plataforma, en la renegociación de las deudas ni en los pagos de las deudas. Entre los que abrieron el correo, hubo un impacto, aunque este fue bajo (efectos cercanos al 0,5%). A su vez, los efectos fueron heterogéneos: la población no-mayor y con menor educación fue la más receptiva al tratamiento. A partir de esto el panel discutió sobre la importancia de una elección adecuada de estrategias y medios de comunicación.

La primera panelista en exponer fue Graciela Sanroman. Su intervención se centró en dos ejes: el acceso a la información y la educación financiera. Respecto a lo primero mencionó la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación y de transparencia, así como en la necesidad de avanzar en regulación para estandarizar criterios de presentación de la información relevante a la hora de tomar créditos. Respecto a lo segundo, enfatizó la importancia de extender la educación financiera aunque considerando que esta no es suficiente para resolver el problema del endeudamiento por sí sola. Además, valoró la iniciativa del Programa Voluntario de Reestructuración de Deudas como herramienta para reducir la elevada cantidad de personas en situación de default. También destacó el trabajo a nivel parlamentario para avanzar en la actualización de las leyes que regulan este mercado. Finalmente, remarcó que actualmente el país se encuentra en un “equilibrio malo”, con bajos volúmenes y tasas de interés altas.

En su intervención, Gustavo Galli comenzó haciendo hincapié en que en el caso de Uruguay se usaron distintos medios de comunicación para informar a la población sobre el programa de reestructuración voluntaria de deudas como SMS, WhatsApp y publicidad en redes y medios de comunicación tradicionales. Destacó la necesidad de aunar esfuerzos para que la población tenga acceso a la educación financiera. A su vez, enfatizó sobre la necesidad de modificar la Ley de Usura, ya que hoy por hoy no se informa a la población la tasa real que se cobra, esto refiriéndose a algunos costos que las instituciones financieras no están obligadas a reportar dentro de la TEA. También destacó un programa del BROU orientado a personas con mala calificación en la central de riesgos del BCU, a quienes les otorgan créditos a la misma TEA, generando oportunidades para que estos clientes mejoren su perfil crediticio. Por otro lado, responsabilizó a las instituciones prestadoras de crédito por algunas de las problemáticas que enfrenta el sistema actualmente: “La morosidad empieza en el acceso al crédito” concluyó, refiriéndose a las instituciones que prestan a tasas altas a población que no puede pagarlas, y a las que presentan publicidad engañosa, a modo de ejemplo presentó a las que ofrecen “préstamos para pagar la luz” y “exoneraciones de determinadas tasas” que se terminan correspondiendo con Tasas Efectivas Anuales altas. Para

concluir, destacó la necesidad de generar acuerdos interinstitucionales para abordar la problemática.

Fernando Barrán, por su parte, comenzó destacando que a su entender el sistema financiero puede transformar la vida de las personas. Su intervención se centró en dos factores: las causas de las tasas de morosidad y los costos de las empresas financieras. Señaló que, aunque las oportunidades de renegociación de deudas de una vez son útiles para la problemática, es necesario atacar las causas del problema, y para esto es necesario ver cuántas y cuáles de las personas que renegociaron sus deudas volvieron a la condición de morosidad, para entender mejor la problemática y que no se vuelva una cuestión cíclica de sacar a las personas de la categoría 5 para que vuelvan a entrar eventualmente. En este sentido destacó la importancia de tener indicadores de *efectividad dinámica* en vez de medir la *efectividad estática*, como ejemplo marcó la cantidad de renegociaciones de deuda conseguidas. Concluyó que se debe estudiar mejor cómo se distribuye el endeudamiento, y a partir de ahí accionar para que la capacidad de pago de las personas les permita tener el mismo nivel de crédito pero sin estar en situación de morosidad.

Por otro lado, destacó la importancia de la información con algunos ejemplos ilustrativos, señalando que ésta es importante para poder determinar si un producto financiero es “justo” o no. Sobre los costos de las empresas financieras, destacó que tienen altos costos para atender y evaluar los casos de crédito al consumo, teniendo en cuenta que muchas veces se trata de montos bajos. Se preguntó, a su vez, si la tasa de interés es la que causa el problema de sobreendeudamiento en Uruguay o si por el contrario se trata de una consecuencia de éste. Sostuvo que en muchas oportunidades se recurre al primer caso como explicación, pero que es necesario estudiarlo y evitar diagnósticos precipitados. También remarcó que para los bancos lo más deseable es mantener relaciones sustentables de largo plazo con sus clientes.

La última panelista, Ana Caro, se sumó a la conclusión compartida de que la decisión de solicitar un préstamo supera los análisis basados en la racionalidad que se pueden hacer, ya que en cada persona juega un rol preponderante su trayectoria de vida. Destacó que las campañas de comunicación deben tener en cuenta el perfil de las personas, debido a que un mismo anuncio no produce lo mismo en dos personas con distinta historia. En este sentido, encontró una explicación para los escasos efectos del programa de comunicación que se realizó para promocionar Desenrola. Sostuvo, a su vez, que en Uruguay se debería accionar en conjunto con las instituciones que están en el territorio, y en este sentido promovió también las alianzas interinstitucionales.

El encuentro terminó con comentarios del público, que intercambió sobre los temas abordados y trajo otros a la mesa. Entre estos se destacó el rol de los instrumentos de ahorro y la discusión sobre los indicadores más adecuados de los costos de un crédito, especialmente para los de corta duración.