

# EDUCACIÓN FINANCIERA

**Carlos Madrid**

**Elena Terrón**

**Pablo Castellote**

**Zoraida Vázquez**

SEMANA DE LA ADMINISTRACIÓN ABIERTA

Banco de España

28 de junio y 7 de julio de 2022

DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES



# ÍNDICE

1. Reclamaciones y consultas
2. Educación Financiera
3. Portal del Cliente Bancario
4. Fraude

# 1. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

¿Qué hay que hacer para presentar una reclamación ante el Banco de España?



## Antes de presentar la reclamación ante el Banco de España hay que:

- reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente y
- obtener respuesta o esperar a que haya transcurrido el plazo para responder



¿Por qué tengo que acudir antes al SAC?

¿Qué hay que hacer para presentar una reclamación ante el Banco de España?



## Cómo reclamar ante el Banco de España

- Telemáticamente: Sistema Cl@ve y certificado electrónico
- Por escrito: Sede central (Madrid) y sucursales.
- Por correo postal.
- **No es posible: por e-mail/a través del portal del cliente bancario/por teléfono**



¿Es necesaria alguna formalidad? ¿Necesito que me asesore un abogado?

### Origen en un servicio bancario

- No se admiten reclamaciones que se refieran a cuestiones no bancarias.
- Las que tengan causa en servicios de inversión o seguros se trasladan al organismo correspondiente (CNMV y DGSFP)

### Reclamaciones con causa

- Tiene que haber existido un perjuicio directo en el reclamante.
- No es necesario que sea valorable económicamente.

### 3. ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITO?

Documentación imprescindible para presentar una reclamación.

#### Imprescindible acreditar:

- La presentación de la reclamación previa ante el SAC.
- Ser cliente de la entidad.
- Los hechos cuya prueba no sea exigible a la entidad.
- Representación si reclamamos en nombre de otra persona.

#### Deseable aportar:

- Todas las pruebas disponibles.
- Especialmente aquellas que puedan reforzar los motivos de reclamación planteados.

#### La entidad está obligada a:

- Alegar sobre los motivos de reclamación.
- Aportar los contratos reguladores de la operativa reclamada.
- Aportar la documentación que acredite sus alegaciones.

## ¿Qué es?

- Una solicitud de asesoramiento e información
- Relativa a cuestiones de interés general
- Sobre derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela o sobre los cauces legales para su ejercicio

## ¿Cómo se puede presentar?

- Telemáticamente
- Por escrito acudiendo presencialmente
- Por correo postal
- Por correo electrónico
- Por teléfono

# 35 AÑOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

En 2022, se celebra el 35 aniversario del inicio de las actuaciones del servicio de reclamaciones del Banco de España.

Sistema **pionero** en Europa. De los **más relevantes** de la red FINNET por eficacia y actividad.

En estos 35 años, el Banco de España ha resuelto 356.464 **reclamaciones** y 571.986 **consultas** (90 % teléfono).

**Atención individualizada** de controversias atendiendo a las circunstancias personales de cada ciudadano.

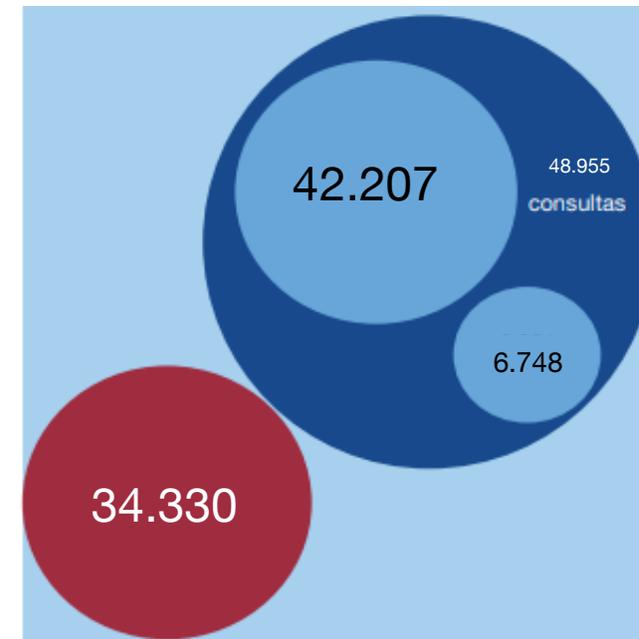
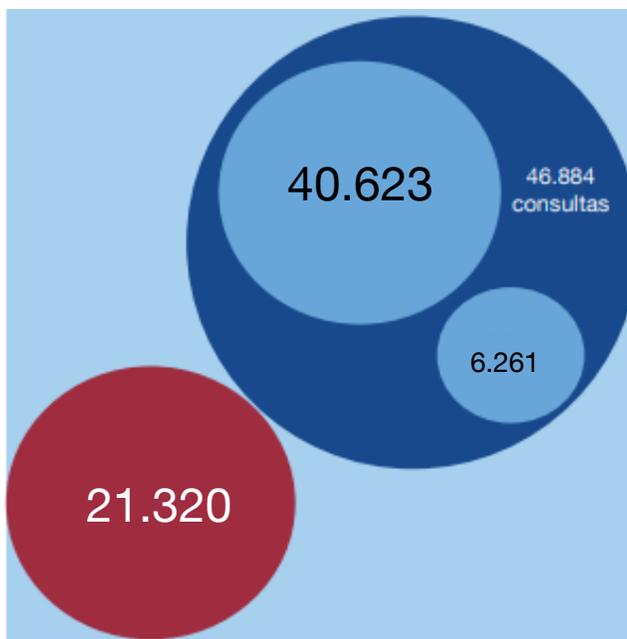
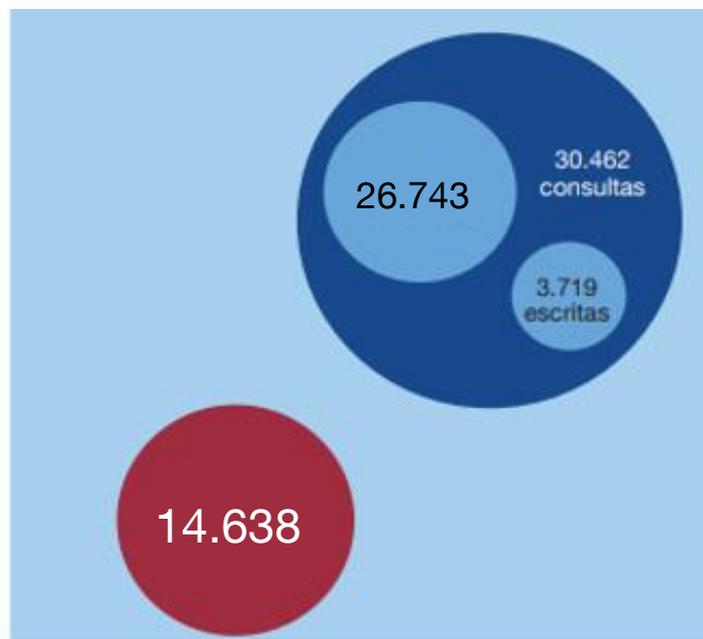
Definición y elaboración de criterios de **buenas prácticas** bancarias publicados cada año en sus Memorias de Reclamaciones.

Contribución a la regulación de transparencia bancaria; muchos criterios han ido cristalizando en nueva normativa de transparencia. El análisis de reclamaciones permite detectar problemas y lagunas normativas.

Fuente de información para el ejercicio de la función supervisora

# ALGUNOS DATOS SOBRE RECLAMACIONES Y CONSULTAS

Comparativa entre 2019, 2020 y 2021



Si se emite un informe favorable al reclamante, las entidades rectifican su actuación:

• **73 %** en 2021

Un número importante de reclamaciones se resuelve antes de llegar a emitir informe:

• **3.694** en 2021



BANCO DE **ESPAÑA**  
Eurosistema

 Finanzas  
  Para Todos



 Red de colaboradores



¿Quién tiene una cuenta corriente en un banco o paga con una tarjeta?

¿Quién ha recibido **EDUCACIÓN FINANCIERA**?

¿Quién usa la banca online o realiza pagos a través de una app?

¿Quién ha recibido **EDUCACIÓN DIGITAL**?



Resiliencia



Adaptación nuevo contexto

La pandemia ha puesto a prueba la resistencia ante la adversidad de agentes y familias:

- Aumento del uso de canales digitales ➡ Necesidad de + formación digital y financiera.
- Mayores conocimientos financieros mejoran la gestión de las finanzas personales.

Adquisición de **competencias** y **capacidades** así como la adopción de ciertas **actitudes** relacionadas con el ahorro, endeudamiento y la gestión a l/p de las finanzas personales).

- **Animando** a llevar un control adecuado de los gastos e ingresos y fomentar el ahorro.
- **Empoderando** para:
  - ✓ Conocer y ejercer los propios derechos.
  - ✓ Hacer uso de las herramientas digitales.
- **Concienciando** acerca de:
  - ✓ La necesidad de que, si se acude al endeudamiento, esto se haga de forma responsable.
  - ✓ La existencia del riesgo de fraude.
- **Difundiendo** la existencia de recursos e instituciones públicas que pueden ser de ayuda para alcanzar esos objetivos.



### Concurso de Conocimientos Financieros

#### Programa escolar



#### Portal web



#### Fichas de economía familiar



#### Día de la EF



#### Encuesta de Competencias Financieras

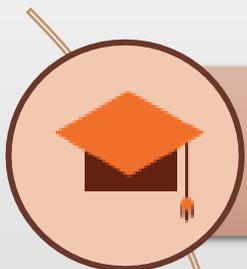


#### GMW(OCDE/INFE)

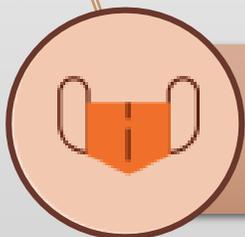


#### Premios FxT





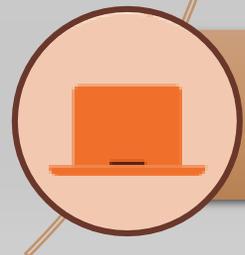
**Promoción de la EF dirigida a los escolares y colectivos universitarios**



**Iniciativas formativas específicas para la población vulnerable**



**Iniciativas formativas e informativas por medios digitales y enfocadas principalmente a prevenir fraudes financieros**



**Promoción del conocimiento en áreas complementarias a la EF tradicional (competencias emprendedoras y contribución a las finanzas sostenibles)**



Descubre ▾ Participa ▾ Aprende ▾ Quiénes somos Actualidad

Entrar ▾ Registrarse ▾ 🔍

# Tus finanzas personales, más fáciles que nunca.

plan de educación financiera



## Concurso de Conocimientos Financieros

Consulta aquí los centros que se han clasificado para cuartos de final



ACTUALIDAD

## Este mes destacamos ...

— Ver todo

### Financiación

- Hipotecas
- Préstamos

### Servicios de pago

- Tarjetas
- Transferencias
- Adeudos
- Cajeros
- Dinero electrónico
- Pagos inmediatos
- Retirada e ingresos en efectivo

### Otros

- Cuentas y depósitos
- Efectivo y cheques
- Avales
- Pymes y autónomos
- Herencias

### Relacionados

- Entidades
- Tipos de interés y Comisiones
- CIRBE

## Te ayudamos a:

- Poner una consulta o una reclamación
- Conocer la opinión del Banco de España: criterios de buenas prácticas
- Localizar la normativa de transparencia
- Realizar cálculos: simuladores



- **Qué es**
- **Iniciativas**
  - PEF
  - Educación financiera en Banco de España
    - ✓ Fraude
    - ✓ La detective Sara Gómez
    - ✓ Digitalización
  - Internacional
- **Galería multimedia**
  - Videos
  - Audios



### Blog



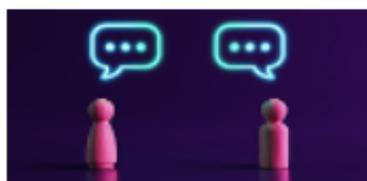
#### ¿Qué ocurre con las cuentas que ya no utilizas?

19/05/2022 [Cuentas y depósitos](#)



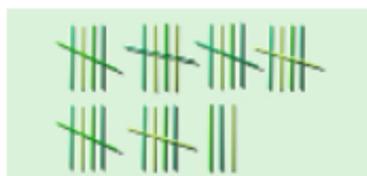
#### Criptoactivos: presta atención a los riesgos

17/05/2022 [Educación financiera](#)



#### ¿Sabes qué forma de comunicación tienes pactada con tu banco?

12/05/2022 [Cuentas y depósitos](#) [Entidades](#)



#### Cancelación registral de un préstamo hipotecario

10/05/2022 [Hipotecas](#)



#### SUSCRIPCIÓN A NOVEDADES

Recibe en tu email de forma periódica todas las novedades del Portal del Cliente Bancario.

[Recibir alertas](#)

#### Categorías

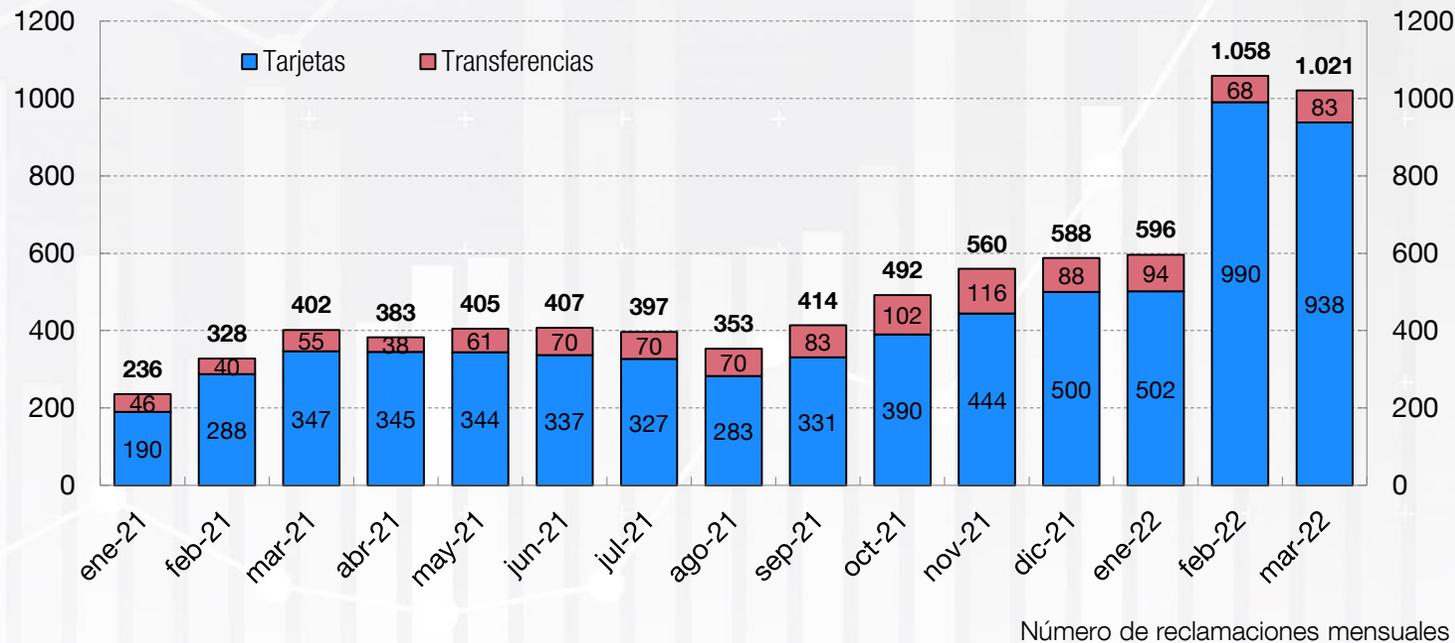
- Todos
- Avals
- Cuentas y depósitos
- Deudores hipotecarios sin recursos
- Educación financiera

[Más categorías](#)

#### Últimos posts

- **Aumento notable** de los *modus operandi* más comunes, fraude organizado mucho más sofisticado y oportunista (Covid-19).
- Adaptación a los **nuevos hábitos de vida** (teletrabajo, mayor acceso banca electrónica desde aplicaciones o PC).
- Acceso de nuevos **segmentos** de la **población** (+65, generación Z).

### OPERACIONES FRAUDULENTAS CON TARJETAS Y TRANSFERENCIAS



¡Más reclamaciones en tres meses de 2022 que en todo 2020!

Obtener información de los usuarios para realizar algún acto que perjudique o exponga a la persona u organismos a riesgos y abusos.

## INDICIOS

- Alguien conocido te envía un mensaje inesperado.
- Un desconocido te hace una oferta demasiado buena para ser cierta.
- Falsa sensación de urgencia para forzarte a actuar rápido sin pensar dos veces.

*«El usuario es el eslabón más débil»*



# PHISHING

Envío masivo de correos electrónicos fraudulentos empleando la identidad de organismos o empresas legítimas, como un banco, con el fin de conseguir datos personales y datos bancarios (números de tarjeta, usuario y contraseña de tu banca electrónica, claves, etc.).

**Ejemplo:** *su tarjeta ha sido desactivada debido a una actividad sospechosa en su cuenta.*



EE ¡Eres elegible! <pedido@correos.es>  
Para: [redacted]@hotmail.com Dom 29/05/2022 14:54

Rápido, fácil y asequible. Envía tu paquete de forma segura y sin preocupaciones. ¡[Recíbelo hoy!](#)



**Rastrea tu envío**

Tienes €2 De Costos De Envío Pendientes, Tu Paquete Sera Enviado,  
Una Vez Pagado

**TU PAQUETE SERA ENVIADO DESPUÉS DEL PAGO**

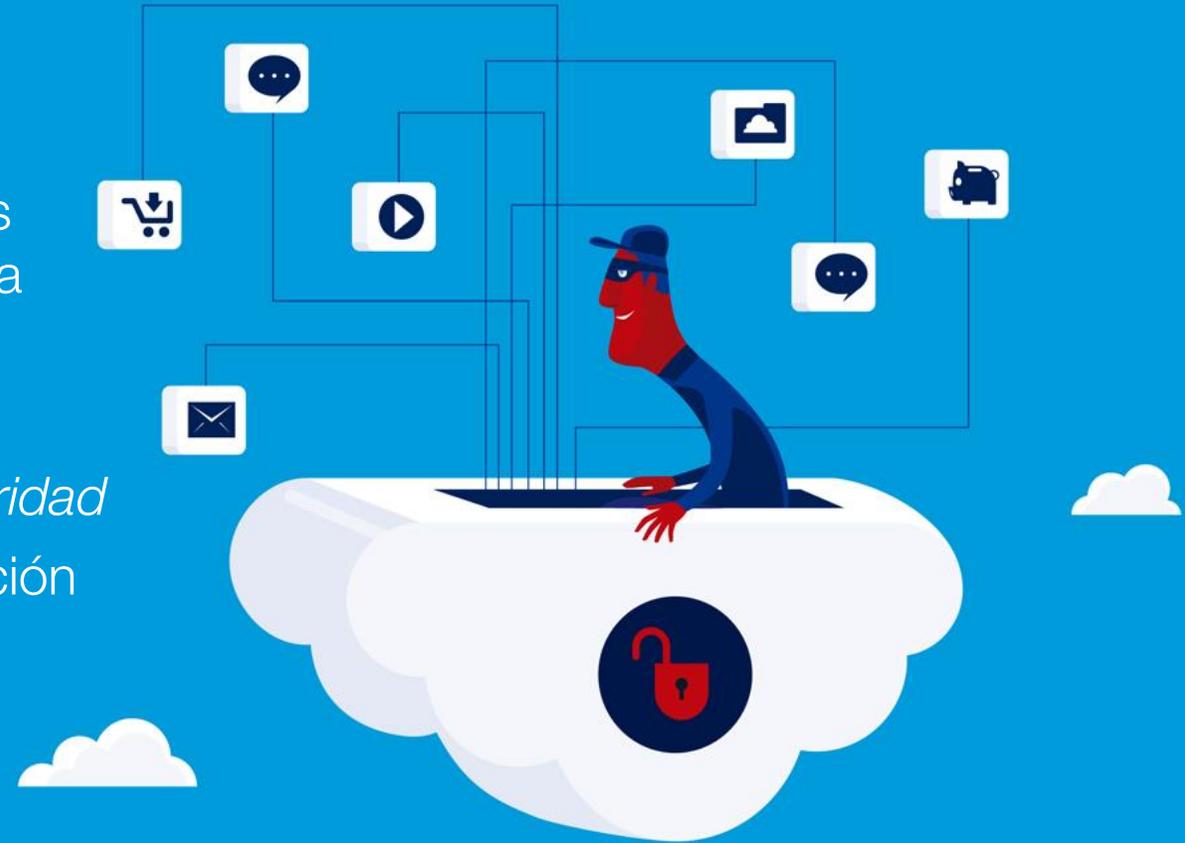
**ENCUENTRA TU PAQUETE**



## SMISHING

Envío de **mensajes de texto** (SMS) fraudulentos. Intentan convencerte para que accedas a una web fraudulenta, descargues una aplicación, proporciones datos personales y bancarios o se realice una llamada de tarificación adicional, entre otros.

**Ejemplo:** *usuario deshabilitado por razones de seguridad*  
**¡OJO!** Se suele combinar con la técnica de suplantación de página web o del remitente.

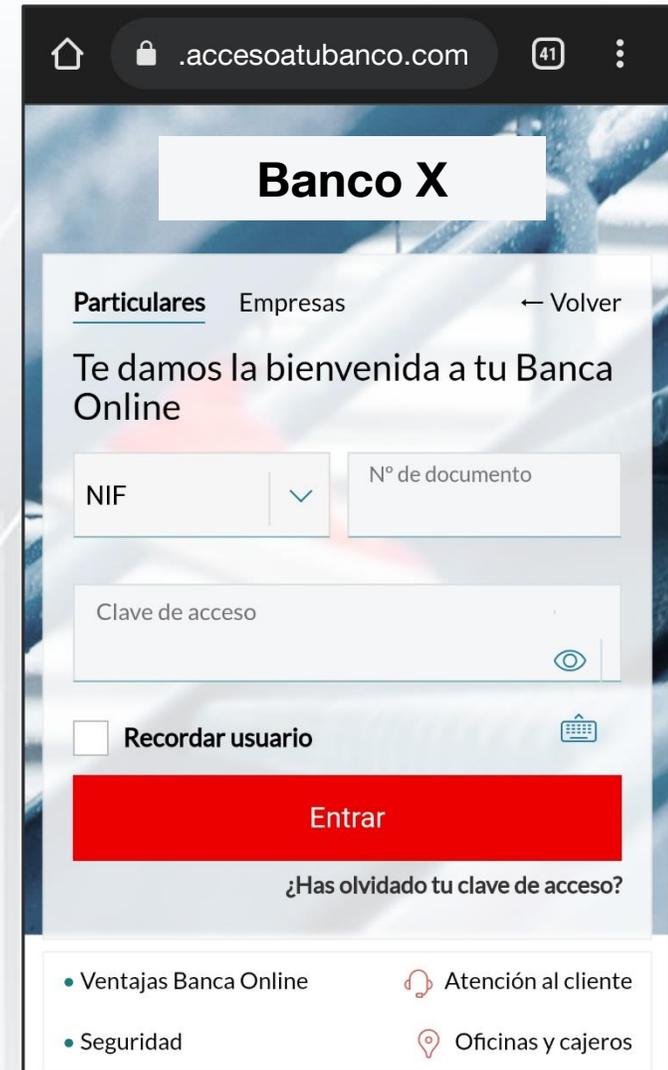


### EJEMPLO 1

#### Smishing más web spoofing

(suplantación de la web de banca electrónica)

**¡Cuidado!** Si introducimos la clave de acceso permitimos al estafador realizar cualquier operativa bancaria (transferencias, préstamos)



### EJEMPLO 2

*Smishing más SMS spoofing*  
(suplantación de remitente)

El SMS falso o fraudulento se recibe junto con el resto de SMS fidedignos de la entidad.



# VISHING

**Vishing** es otra variante del *phishing*. Recibes una **llamada** de una persona que intenta engañarte, ganándose tu confianza para que realices determinadas acciones: descargar un programa de control remoto, facilitar datos personales y/o bancarios, etc.

**Ejemplos:** técnico informático, empleado de banco, comercial de compañía telefónica (reembolso factura)

**¡OJO!** *Suplantación del identificador de llamada (aparece el número real pero no lo es)*



1. Comprueba los cargos en tu cuenta por el uso fraudulento de la tarjeta.
2. Solicita el bloqueo de la tarjeta a la entidad. Modifica la clave de acceso a la banca electrónica.
3. Presenta la denuncia ante la Policía, Guardia Civil o en el Juzgado.
4. Acude a la entidad y cumplimenta el formulario de cargos no reconocidos.
5. En su caso, plantea reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, y en última instancia, ante el Banco de España.



- I. Tu banco **nunca te pedirá** que facilites **claves** por correo electrónico o SMS.
- II. Desconfía de SMS o e-mail que tengan **enlaces**. Verifícalos con el cursor sin pinchar antes de acceder. Fíjate en la dirección del remitente no sólo en su nombre.
- III. Accede a la banca electrónica introduciendo tú la dirección web o desde marcadores, no desde el buscador. Si tu dispositivo es un teléfono móvil usa la *app* de tu banco.
- IV. No abras los adjuntos de un e-mail cuyo remitente no conoces o que no esperabas recibir.
- V. Mantén actualizado tu sistema operativo e instala un antivirus.



- VI. Modifica periódicamente la **contraseña**. Usa contraseñas distintas e independientes para las cuentas importantes.
- VII. Leer detenidamente los **SMS** que recibimos. Entender y familiarizarse con su contenido.
- VIII. Cuando nos piden introducir en una página/app algún código o clave de acceso, suele ser para que nos hagan un cargo, nunca para abonos.
- IX. Configura la huella o reconocimiento facial (mejor que números o patrón) para desbloquear tu teléfono móvil.
- X. Inhabilitar contenido de las notificaciones push y SMS.



# ¡GRACIAS!

