

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.

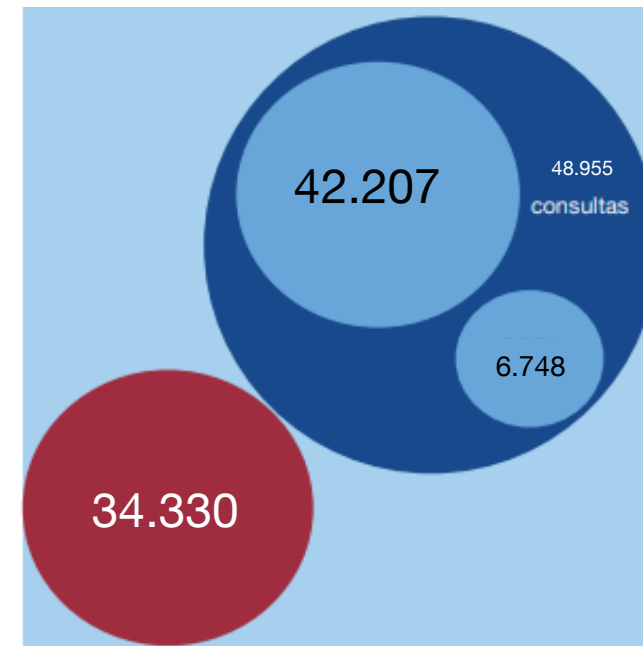
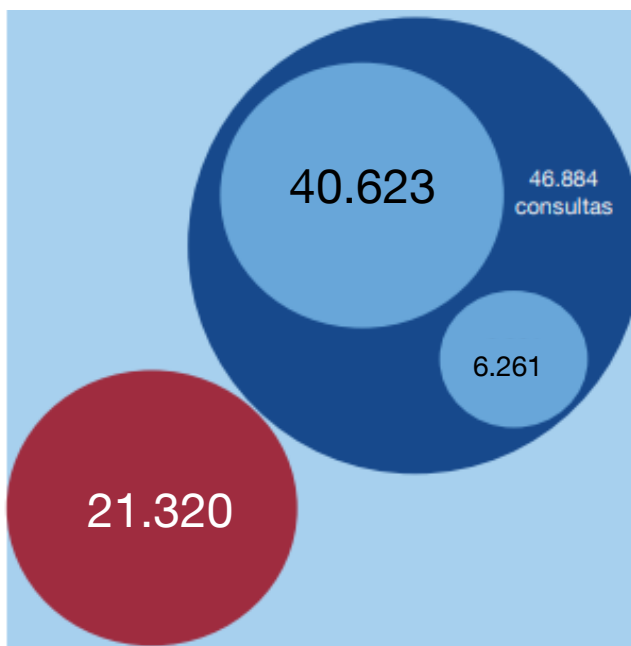
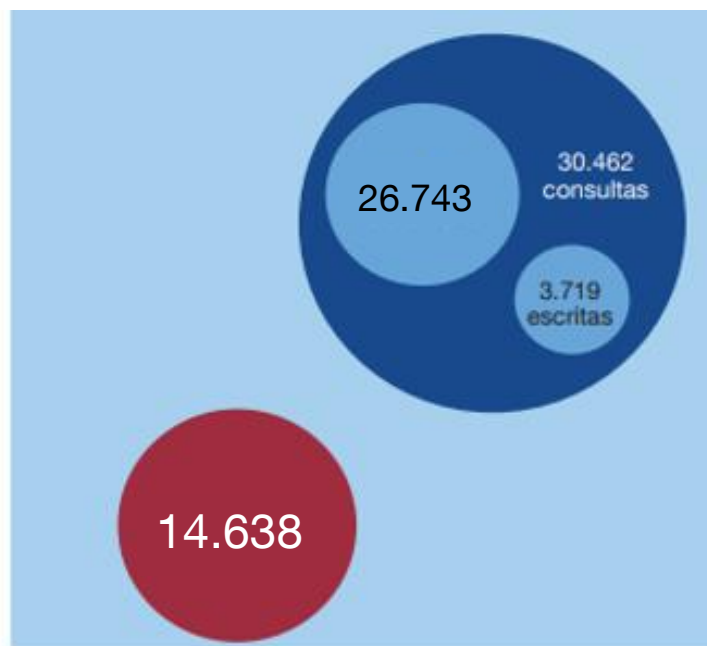
Definición y elaboración de criterios de **buenas prácticas** bancarias publicados cada año en sus Memorias de Reclamaciones.

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

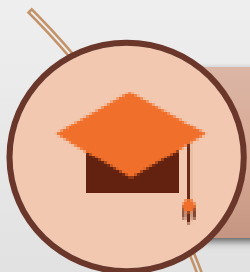


GMW(OCDE/INFE)

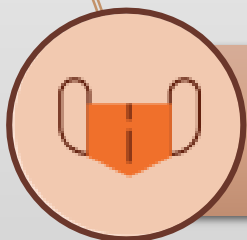


Premios FxT

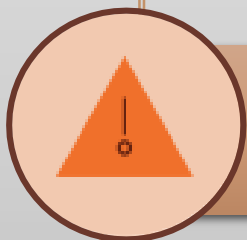




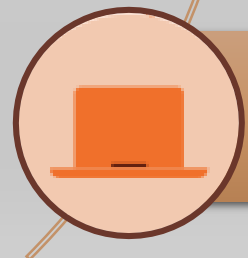
Promoción de la EF dirigida a los escolares y colectivos universitarios



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 ▾

Regístrate ▾



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



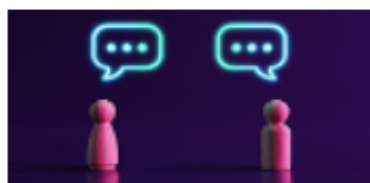
¿Qué ocurre con las cuentas que ya no utilizas?

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

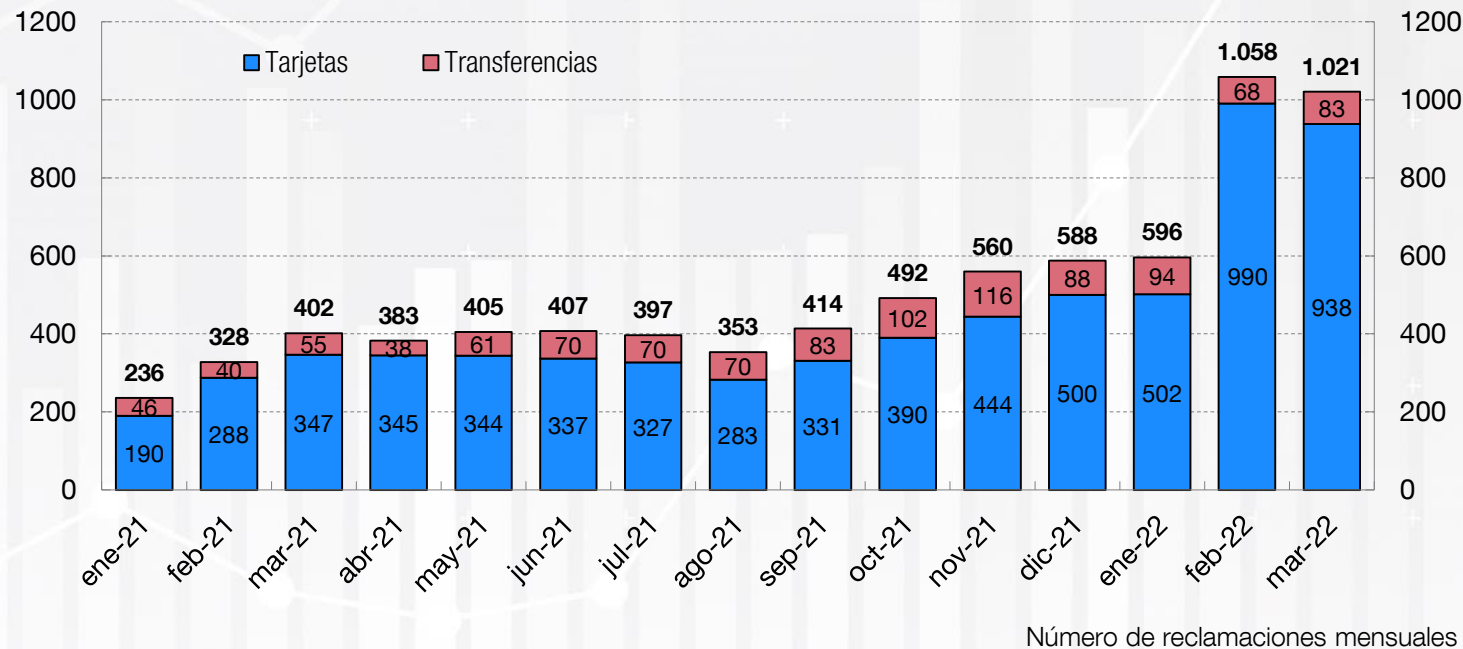
- Todos
- Avals
- Cuentas y depósitos
- Deudores hipotecarios sin recursos
- Educación financiera

[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

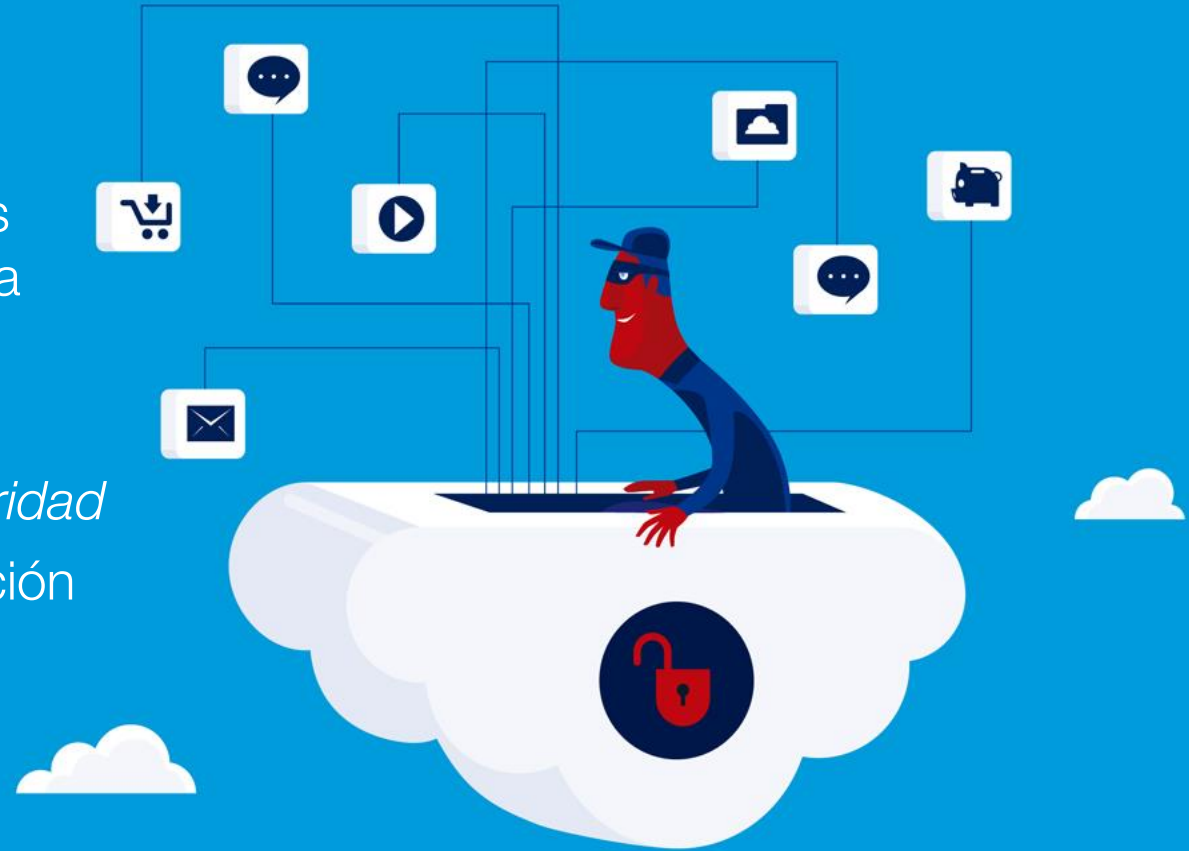
ENCUENTRA TU PAQUETE



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.

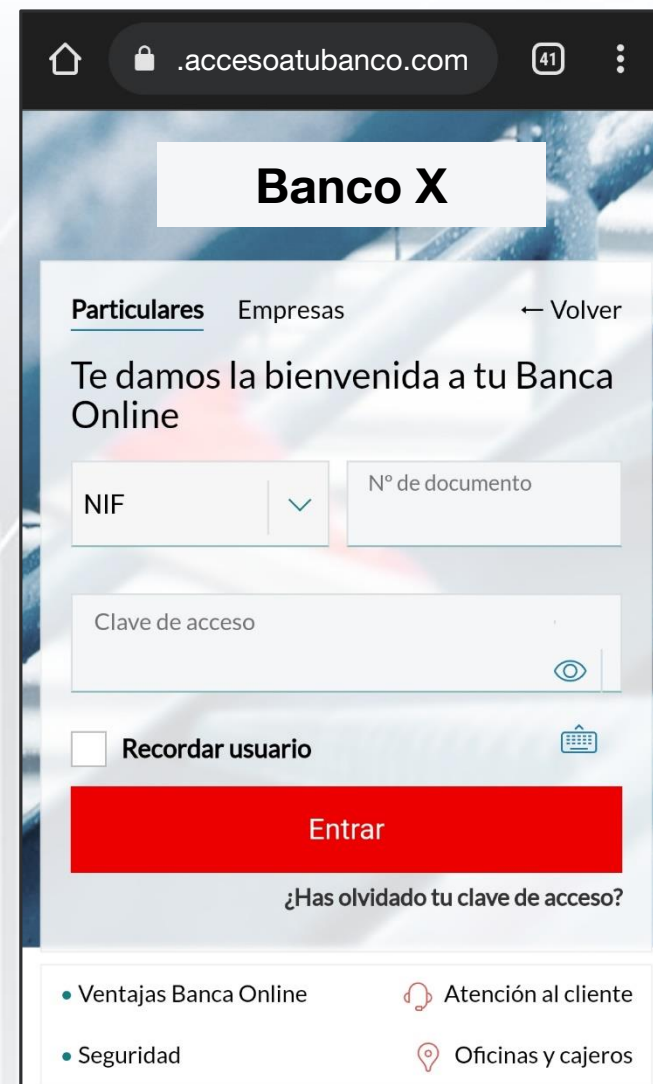
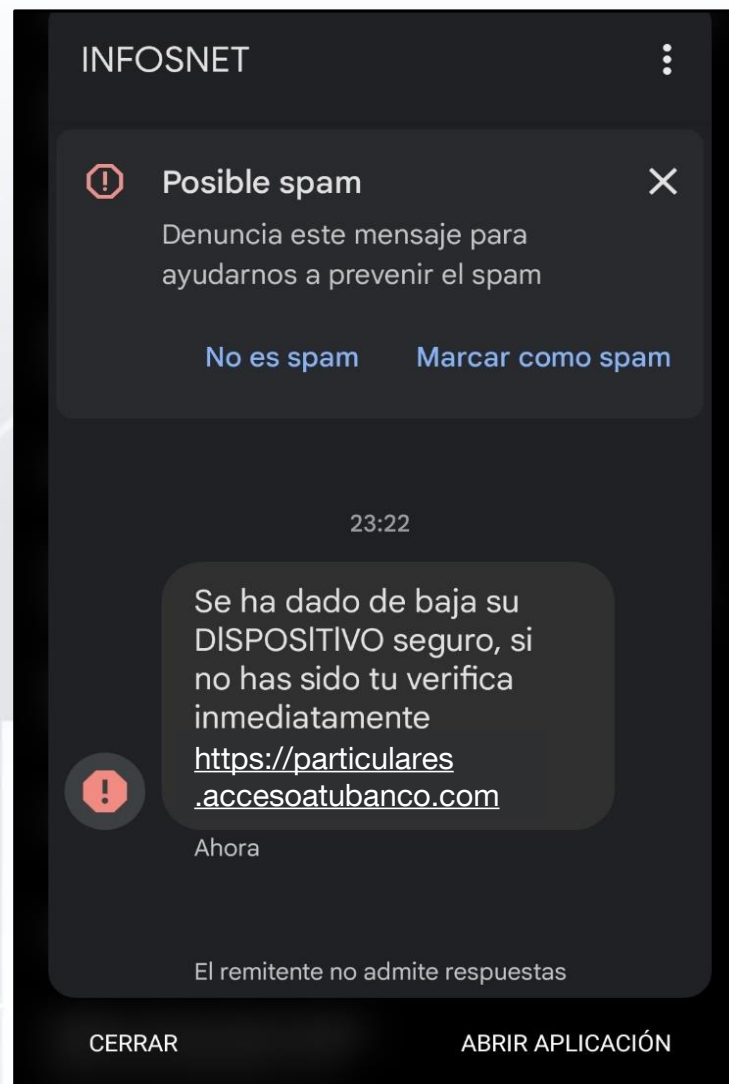


EJEMPLO 1

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!

