

1 INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

1.1 RESUMEN
DE LA ACTIVIDAD 16

1.2 PUBLICIDAD 16

1.3 SERVICIOS DE ATENCIÓN
AL CLIENTE
DE LAS ENTIDADES
SUPERVISADAS 17

1.4 ACTIVIDAD REGULATORIA
EN MATERIA DE
TRANSPARENCIA 17

1.5 SUPERVISIÓN 19

1.6 EDUCACIÓN FINANCIERA
E INFORMACIÓN
AL CIUDADANO 22

1 INTRODUCCIÓN

La *Memoria de Reclamaciones* de 2014 parte de la exposición de los datos estadísticos sobre los expedientes de reclamaciones resueltos durante el año, exponiendo a continuación los criterios aplicados por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) en la resolución de dichos expedientes, incluyéndose en ese capítulo referencias a informes resolutorios de expedientes concretos.

Debe tenerse presente que, en las memorias correspondientes a los dos ejercicios anteriores, se hizo un esfuerzo notable por recoger de manera sistemática las novedades normativas en el área de la transparencia bancaria, que derivaron de la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y de la consiguiente Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. La exposición de dichas novedades se recogió en sendos epígrafes específicos de esas memorias de manera general, así como también de forma más pormenorizada, para cada tipo de productos y servicios bancarios, dentro de los correspondientes epígrafes de criterios.

Teniendo en cuenta que estos desarrollos normativos ya se encuentran definitivamente asentados en nuestro ordenamiento jurídico, en esta Memoria correspondiente a 2014 se ha optado por prescindir de los capítulos referidos a la mera exposición de la normativa de transparencia, remitiéndose, a estos efectos, a los epígrafes de la Memoria de 2013 sobre panorama normativo y comisiones. En esta misma línea, se ha tratado de recoger, en el apartado de criterios, aquellos que específicamente se han aplicado durante este ejercicio, evitando alusiones a la normativa o a criterios de buenas prácticas que, estando recogidos en memorias anteriores, no han sido aplicados durante el presente ejercicio. Se ha mantenido, asimismo, el capítulo dedicado a los deudores hipotecarios sin recursos, en el que se detallan los criterios aplicados durante el ejercicio para la resolución de las reclamaciones en las que los usuarios solicitaron la aplicación de las medidas recogidas en la reciente normativa aprobada sobre la materia.

Por lo demás, en el capítulo 2 se ha revisado la presentación de la información, de manera que resulte más útil para el lector. De un lado, frente a la estructura metodológica que se siguió para la presentación de los datos estadísticos en la Memoria anterior, en la que la información sobre reclamaciones se presentó de manera dissociada, distinguiendo en función de si aquellas se referían o no a reclamaciones sobre «cláusulas suelo», en esta publicación se retoma la presentación habitual de los datos de reclamaciones, de manera conjunta. Este cambio metodológico obedece a que, tratándose del segundo año consecutivo en el que este tipo de reclamaciones tiene una relevancia sustantiva en la actividad del DCMR, ello permite la comparativa con los datos del ejercicio anterior (ya sí, agrupados en la presente publicación). De otro lado, se ha diseñado un conjunto de cuatro nuevos gráficos, que ofrecen información sobre las entidades que han recibido un mayor número de informes favorables al reclamante, conjuntamente considerados, en relación con su cuota de mercado. A estos efectos, se han tenido en cuenta únicamente las cuatro materias que tienen más incidencia en el número de reclamaciones, esto es, préstamos hipotecarios en general, «cláusulas suelo», depósitos a la vista y tarjetas. Para la correcta lectura de estos gráficos es importante tener presente que no se refieren al número absoluto de expedientes tramitados por el DCMR, sino que

se basan en las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante como consecuencia de que la entidad ha incumplido la normativa de transparencia o no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias.

1.1 Resumen de la actividad

A lo largo de 2014, el DCMR tramitó 84.673 nuevos casos, presentados por los usuarios de servicios financieros con arreglo a lo dispuesto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En comparación con el año precedentes, se registró una progresiva disminución en el número de las reclamaciones presentadas por ciudadanos y por empresas en relación con la oferta de productos y servicios bancarios, disminución que fue más acusada en la segunda mitad del año, consolidándose a medida que pasaban los meses. De este modo, en 2014 se habrían recibido 29.528 reclamaciones, lo que supone una cifra inferior en un 14,8 % a la registrada durante 2013. Esta disminución general se corresponde con similar caída en las reclamaciones derivadas de la aplicación de los límites de tipo de interés previstos en las escrituras de préstamos hipotecarios, las denominadas «cláusulas suelo», que alcanzaron la cifra de 15.595. La tendencia decreciente en el número de reclamaciones se mantiene en 2015, ya que, con los datos disponibles a 1 de octubre, durante los ocho primeros meses se habrían presentado 16.430 reclamaciones, cifra que permite suponer que el cierre de 2015 se hará en cifras ligeramente inferiores a las de 2014.

En todo caso, la ligera disminución experimentada por el número de reclamaciones en 2014 y en la primera mitad de 2015 no compensa, ni mucho menos, el incremento experimentado en 2013 con respecto a 2012. En efecto, si se comparan las cifras de 2014 con las 2012, se observa que el incremento en el número de reclamaciones es del 106,3 %, lo que parece confirmar la estabilización del número de reclamaciones en niveles equivalentes al doble de los registrados en el período 2009-2012.

Procede destacar, por otro lado, el incremento sustantivo de las consultas telefónicas (51.682), lo que supone un aumento del 19,5 % respecto al ejercicio anterior. La opción de presentar consultas por esta vía supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que puedan tener los usuarios de servicios financieros, lo que, en ocasiones, puede llegar incluso a evitar futuras reclamaciones.

En todo caso, este crecimiento estructural en el número de reclamaciones y la necesidad de resolverlas en los plazos reglamentariamente establecidos obligan a la implementación de constantes cambios en el modelo organizativo del DCMR para lograr la máxima eficiencia con los recursos disponibles. Adicionalmente se están acometiendo tareas que, desde diferentes ámbitos, pueden ayudar a mejorar la transparencia y la información de los usuarios de servicios bancarios, así como la propia conducta de las entidades en el cumplimiento de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas bancarias. Algunas de estas tareas serán brevemente referidas a continuación.

1.2 Publicidad

Un aspecto clave a la hora de fomentar la transparencia informativa entre entidades y usuarios de los servicios bancarios, en el momento de valorar la adopción de decisiones económicas, es el control de la publicidad de los productos y servicios bancarios. Desde el DCMR se vela por que la actividad publicitaria de las entidades se realice conforme a las normas sobre la materia y a las de transparencia y protección de los clientes.

Ese control se concreta en medidas de carácter tanto preventivo —así, por ejemplo, se elaboran criterios que promuevan la claridad de los mensajes publicitarios, se exige a las entidades unos procedimientos y controles internos en esta materia y se estimula su adhesión a organismos de autorregulación publicitaria— como *a posteriori*, requiriéndose el cese o la rectificación de la publicidad que no se ajusta a lo exigido por la normativa.

Como consecuencia del ejercicio de esas competencias de control en materia publicitaria, durante 2014 se efectuaron 132 requerimientos de cese o rectificación a entidades en línea con lo apuntado, por mensajes publicitarios insertados por las entidades tanto en medios de comunicación como en otros soportes publicitarios —folletos, carteles...— o sus propias páginas web.

1.3 Servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas

Tanto en la protección de la clientela bancaria como en el sistema de reclamaciones resultan fundamentales el adecuado control de los reglamentos de los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DC) y el registro de los titulares de dichas instancias.

Producto de esa labor, se controlan la designación y el ejercicio del cargo que desempeñan los mencionados titulares, siempre dotados de una independencia imprescindible para esa función, y se verifica el contenido del reglamento que regula su funcionamiento y actividad. Una vez verificados ambos aspectos, el Banco de España hace públicos tanto los datos de contacto del SAC de cada entidad como los reglamentos, en los casos de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico (www.bde.es).

Durante 2014 se ha dado la conformidad a 13 nuevos reglamentos de servicios de atención al cliente de otras tantas entidades o grupos; se ha hecho lo propio con modificaciones propuestas en otros 19, a la par de otras actuaciones, como actualizaciones de anexos, adhesiones de entidades a reglamentos ya existentes, junto con la revisión y la toma de nota de numerosos nombramientos de titulares de dichos servicios.

1.4 Actividad regulatoria en materia de transparencia

En junio de 2013, el DCMR asumió competencias regulatorias en materia de transparencia bancaria. Ello ha abierto nuevos frentes de interrelación de este con diversas administraciones públicas y organismos oficiales, tanto nacionales como internacionales.

En el ámbito nacional, cabe señalar la intensa relación con la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, interlocutor principal para las cuestiones regulatorias. A ello se suman los interlocutores tradicionales, como la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Respecto a las actuaciones regulatorias del DCMR en el ámbito internacional, cabe señalar de manera destacada la actividad realizada en el seno del Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Bancaria Europea. La principal actividad internacional del departamento deriva de su participación en el Standing Committee of Consumer Protection (SCConFin), la subestructura de la Autoridad Bancaria Europea dedicada a la innovación financiera y la protección de los consumidores. Resulta preciso recordar aquí que la Autoridad Bancaria Europea tiene capacidad para emitir, a partir de las regulaciones de los órganos de la Unión Europea, tanto guías y directrices regulatorias como estándares técnicos o de implementación, y que todos ellos pueden o deben, según los casos, ser asumidos por el Banco de España en su calidad de autoridad nacional competente.

El SCConFin tiene como misión cumplir con el mandato previsto en el artículo 8.1.h) del Reglamento 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre, de

2010, por el que se crea una autoridad europea de supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión, que se refiere expresamente a la promoción de la protección de los depositantes e inversores. En el SConFin tienen asiento las autoridades reguladoras y supervisores de los 28 Estados miembros de la UE —en algunos casos, más de una por país—, así como las de Islandia y Noruega. Aunque puntualmente se crean grupos de trabajo para atender cometidos concretos, la estructura básica del SConFin consta de dos subgrupos permanentes —el SGIP y el SGCP—, dedicados, respectivamente, a los productos innovadores y a la protección de los consumidores.

De los numerosos trabajos realizados por el SConFin en 2014, cabría destacar los trabajos desarrollados para la elaboración de las directrices sobre la evaluación de solvencia y sobre las demoras en los pagos y ejecuciones hipotecarias, que tienen por objeto, respectivamente, desarrollar las exigencias de evaluación de solvencia del consumidor —préstamo responsable— y las obligaciones de las entidades en el ámbito de las demoras en los pagos y en las ejecuciones hipotecarias, de acuerdo con las exigencias recogidas en la Directiva 2014/17 UE del Parlamento y del Consejo, de 4 de febrero, sobre los contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial. Asimismo, se ha trabajado en las directrices sobre gobernanza de productos, a través de las cuales se establecen los procedimientos internos de control para el diseño y la distribución de productos bancarios. Cabe citar, igualmente, los trabajos llevados a cabo sobre *crowdfunding* (plataformas de financiación colectiva), que culminaron con una opinión dirigida a los reguladores europeos sobre el modelo basado en préstamos.

Igualmente, en cumplimiento del mandato establecido en la Directiva 2014/92/UE, de 23 de julio de 2014, se han elaborado unas guías para la determinación de los criterios que deben seguir las autoridades nacionales competentes para la elaboración de las listas —provisionales— nacionales de los servicios más representativos, con coste, ligados a cuentas de pago.

Por otro lado, en 2014 se han aprobado un estándar técnico para fijar una cantidad mínima del seguro de responsabilidad civil para los intermediarios de crédito hipotecario y unas directrices sobre seguridad en los pagos por Internet. Asimismo, se ha procurado asesoramiento técnico a la Comisión Europea, sobre la supervisión de los depósitos estructurados vendidos en la UE y, en especial, sobre los mecanismos para prohibir o restringir temporalmente su comercialización en caso de perjuicio grave del depositante o de riesgo en el funcionamiento de los mercados financieros o para la estabilidad financiera. También se ha emitido una opinión sobre monedas virtuales.

Además, y en la misma línea que las otras autoridades que integran el Sistema Europeo de Supervisión Financiera (ESMA y EIOPA), se ha trabajado en la identificación y valoración de ciertas prácticas que podrían ir en detrimento de los consumidores, como son las referidas a la venta cruzada de productos (venta conjunta de productos bancarios, de valores y de seguros) o las relativas a las prácticas de remuneración basadas en incentivos del personal de ventas, trabajos que a esta fecha siguen todavía su curso. Es destacable también, entre estos trabajos comunes a las tres autoridades europeas, la elaboración de unas directrices para la gestión de reclamaciones por las entidades financieras.

En el ámbito europeo, cabe señalar, asimismo, la participación del departamento, conjuntamente con la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, en los trabajos de transposición de las directivas recientemente aprobadas en la materia de transparencia

(principalmente, la Directiva 2014/17 UE del Parlamento y del Consejo, de 4 de febrero, sobre los contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, así como la Directiva 2014/92 UE del Parlamento y del Consejo, de 23 de julio, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas; así como también en las reuniones del grupo de expertos en la implementación de la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo, a fin de valorar su efectiva aplicación práctica y las eventuales necesidades de revisión.

Durante 2013, el departamento comenzó a colaborar con la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera en los trabajos de la *Task Force on Consumer Protection* de la OCDE y, en concreto, en la definición de las orientaciones en las que, ya en 2014, se han materializado los *High-level Principles on Financial Consumer Protection* aprobados por la cumbre de jefes de Estado y de Gobierno del G-20 en la reunión mantenida en Cannes en noviembre de 2011. Con posterioridad, el DCMR se ha incorporado plenamente a la *Task Force* y participa activamente en sus reuniones, orientadas ahora a la definición de las mejores prácticas en los ámbitos de la regulación y de la supervisión de todo lo relacionado con la conducta de las entidades financieras.

Finalmente, debe mencionarse la participación del departamento en FIN-NET, una red creada para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, se entienden los servicios financieros en concepto amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión. El DCMR ha seguido participando activamente en las actuaciones en el marco de FIN-NET, asistiendo a las reuniones plenarias y a las del *Steering Committee*. La pertenencia a este comité permite al DCMR intervenir directamente en el establecimiento del programa de trabajo de FIN-NET y aumentar su proyección y su conocimiento de las tendencias internacionales en materia de protección de consumidores de servicios financieros. En este foro, durante este ejercicio, se ha debatido y compartido información acerca de los trabajos de transposición a escala nacional de la Directiva 2013/11 UE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, norma que afecta a todos los sectores de la economía y cuyo principal objetivo es elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios, reforzando la seguridad jurídica y favoreciendo la eliminación de las divergencias existentes en la legislación europea de los contratos celebrados entre empresas y consumidores. También se ha debatido acerca de la eventual necesidad de revisar el *MoU* de la red, las razones y la forma de abordar el incremento de las reclamaciones y las nuevas prácticas de mercado que pueden causar perjuicio al consumidor. Y se ha avanzado en la definición de la cooperación entre FIN-NET y la Autoridad Bancaria Europea (recopilación de información estadística, información sobre casos resueltos de interés, colaboración en el *Consumer Trends Report*, etc.).

1.5 Supervisión

La creciente relevancia e impacto social que tiene la relación de las entidades financieras con sus clientes, componente de gran importancia para el funcionamiento ordenado del mercado de servicios bancarios y que constituye un motivo de atención preferente para los organismos internacionales relacionados con la regulación y la supervisión bancaria, estuvo en el origen de la asignación al DCMR, de Secretaría General, a partir del 1 de octubre de 2014, de las competencias en materia de supervisión de la conducta de mercado y de la transparencia informativa. La asunción de estas nuevas funciones, antes desempeñadas por la Dirección General de Supervisión, requirió la previa reestructuración

del citado departamento, con la creación en su seno de la nueva División de Supervisión de Conducta de Entidades.

El nacimiento de esta nueva división representó un paso más en el marco de la estrategia del Banco de España, orientada a garantizar un trato adecuado de los usuarios de servicios financieros por las entidades, promover las buenas prácticas en el mercado, ofrecer un sistema eficaz para la resolución de conflictos y fomentar la educación financiera, permitiendo que el departamento pueda ya interactuar directamente con las entidades para ejercer las funciones de monitorización, supervisión y vigilancia de la conducta de mercado y del cumplimiento de la normativa de transparencia.

Cabe recordar que el Banco de España, como las demás autoridades de supervisión nacionales participantes en el Mecanismo Único de Supervisión, retiene íntegramente sus competencias de supervisión de toda esta área de actividad de las entidades inscritas en sus registros oficiales (al igual que lo hace también con las de supervisión prudencial de otras entidades financieras o relacionadas con el sector financiero distintas a las entidades de crédito, tales como las entidades de pago, entidades de dinero electrónico, establecimientos financieros de crédito, sociedades de garantía recíproca, establecimientos de cambio de moneda o sociedades de tasación).

Adicionalmente, las entidades extranjeras equivalentes a las citadas en el párrafo anterior que estén autorizadas a operar en España sin establecimiento permanente están obligadas a respetar, en el ejercicio de su actividad en territorio nacional, las disposiciones de ordenación y disciplina en materia de conducta de mercado que, en cada caso, les resulten de aplicación.

El ejercicio de las nuevas funciones de vigilancia y control asumidas por el DCMR desde el comienzo del último trimestre de 2014 está gobernado por unas líneas generales de actuación que plasman la estrategia que sirve de orientación a las actuaciones supervisoras en el ámbito de conducta de mercado. Las referidas líneas de actuación son, entre otras, las siguientes:

- El control del adecuado funcionamiento de los SAC y/o DC de las entidades, con el objeto de que actúen como filtro eficiente que dé satisfacción a las legítimas pretensiones de sus clientes, con los consiguientes beneficios generales en términos de protección del consumidor y de reputación para la propia entidad y para el conjunto del sistema.
- La verificación de la gobernanza de los productos bancarios, con el objeto de evitar los posibles efectos perniciosos que puede acarrear una comercialización inadecuada de aquellos (por razones derivadas del propio diseño de los productos, por dirigirse a colectivos para los que no resulten convenientes, por el uso de inadecuados incentivos de venta, etc.).
- El refuerzo del control de la publicidad de productos bancarios, con el propósito de identificar, a partir de esta, aquellas posibles áreas que, relacionadas con la transparencia, presenten deficiencias sobre las que hayan de adoptarse las decisiones y realizar las actuaciones que se entiendan necesarias.
- El análisis y la comprobación de la operativa habitual de las entidades en relación con determinadas operaciones respecto de las que se hayan suscitado

incertidumbres sobre la correcta aplicación de la normativa de transparencia y protección a la clientela.

- La reacción adecuada, en términos de tiempo y de forma, a las informaciones o denuncias recibidas de otras administraciones u organismos públicos, a cuyo efecto se recaban las aclaraciones de las entidades o actuaciones pertinentes, dando cuenta al órgano informante de las acciones iniciadas y de sus resultados.

Las actuaciones que, en el ámbito de la supervisión de la conducta de entidades, lleva a cabo el DCMR son procedimentalmente similares a las efectuadas en el marco de la supervisión prudencial, incluyendo el seguimiento a distancia, las visitas *in situ* (tanto a los servicios centrales de las entidades supervisadas como a su red de oficinas) y, en su caso, la adopción de medidas correctoras cuando se considere necesario, que a su vez pueden incluir desde la formulación de recomendaciones hasta la de requerimientos o la propuesta de incoación de expedientes sancionadores. Interesa resaltar que un elemento crucial para la tarea supervisora del DCMR lo constituye el análisis de las reclamaciones presentadas por clientes de las entidades ante el Banco de España, por ofrecer una fuente de indicios muy relevantes acerca de la conducta de las entidades en relación con el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y el respeto de las buenas prácticas y usos financieros.

Por lo que respecta al concreto ejercicio de las nuevas competencias supervisoras en materia de transparencia bancaria y protección a la clientela, desde el 1 de octubre de 2014 (fecha en que, como se ha señalado anteriormente, fueron asumidas por el DCMR) hasta el 31 de diciembre del mismo año, el referido departamento inició 18 actuaciones de comprobación y seguimiento de entidades supervisadas y una inspección *in situ*.

Las distintas actuaciones supervisoras desarrolladas tuvieron orígenes o motivaciones diferentes, iniciándose en algunos casos como resultado de hechos puestos en conocimiento por otros departamentos del Banco de España o por instituciones públicas, asociaciones privadas o personas físicas; y, en otros, como consecuencia de que, tras el análisis detenido de las reclamaciones presentadas contra las entidades supervisadas en el Banco de España, se infirió la existencia de determinadas conductas o modos de relación con sus clientes merecedoras de la actuación iniciada.

Las actuaciones supervisoras desarrolladas a distancia tuvieron como ámbito subjetivo de análisis diversas entidades supervisadas y estuvieron encaminadas a comprobar el cumplimiento de concretas obligaciones en materia de transparencia informativa, buenas prácticas y protección a la clientela. Concretamente, las actuaciones desarrolladas abarcaron los siguientes aspectos:

- Actuaciones de comprobación, relativas al cumplimiento del Código de Buenas Prácticas recogido en el anexo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios.
- Verificación de diversos aspectos atinentes a la transparencia bancaria y protección a la clientela en materia de crédito al consumo.
- Comprobación de la correcta contratación y apertura de cuentas corrientes.

- Seguimiento y control del retorno al cumplimiento de las obligaciones de presentación ante el Banco de España de determinados estados informativos sobre aspectos de transparencia.
- Verificación de la política de controles establecida por las entidades, en el ámbito de la operativa de banca por Internet, para el acceso por los clientes a sus posiciones con la entidad.
- Comprobación de la adecuada aplicación y cumplimiento de las cláusulas contractuales en préstamos hipotecarios.

Ya en 2015, el departamento continúa implementando estas y otras actuaciones supervisoras, que han sido plasmadas, según está establecido reglamentariamente, en el correspondiente programa supervisor anual.

1.6 Educación financiera e información al ciudadano

Por último, una labor crucial es la referida a la educación financiera de los ciudadanos, cuya labor desarrolla el Banco de España conjuntamente con la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Ministerio de Economía y Competitividad en el ámbito del Plan de Educación Financiera 2013-2017. La intención de las muchas iniciativas que, durante el año, se llevan a cabo tiene como objetivo mejorar los conocimientos prácticos sobre finanzas de los ciudadanos, para aumentar su formación y que así puedan afrontar sus decisiones en esta materia con mayor conocimiento e información.

La importancia de implementar estrategias nacionales de educación financiera ha quedado plasmada en la aprobación por parte de la red INFE, vinculada a la OCDE a través del Comité de Mercados Financieros y del Comité de Seguros y Fondos de Pensiones, de unos principios aplicables a las estrategias nacionales de educación financiera. Asimismo, en 2012 el G-20 manifestó su apoyo a los Principios de alto nivel para las estrategias nacionales de educación financiera, reconociendo la importancia y la relevancia del trabajo realizado por la OCDE y la INFE en este ámbito, apoyo que ha quedado explícitamente recogido en las declaraciones finales de las cumbres desarrolladas bajo las posteriores presidencias rusa (2013), australiana (2014) y turca (2015).

Durante estos últimos años se han llevado a cabo diversas iniciativas en el marco del Plan, con diferente alcance, y se han concretado numerosas acciones y proyectos dirigidos a un elevado número de ciudadanos. Estas actuaciones han supuesto la participación y la colaboración de una amplia diversidad de instituciones y agentes sociales, tanto públicos como privados. Se puede concluir que se han sentado las bases para continuar desarrollando en el futuro gran parte de las acciones emprendidas.

A continuación se enumeran los ámbitos de actuación en los que el Plan de Educación Financiera ha centrado sus esfuerzos durante el año 2014:

- Consolidación de la web <http://www.finanzasparatodos.es/>. La web ofrece contenidos formativos relacionados con el ámbito bancario, de valores y de seguros y fondos de pensiones, así como herramientas prácticas y calculadoras especialmente diseñadas para la gestión del presupuesto familiar y las finanzas domésticas.
- Educación financiera en la escuela. Durante los cursos 2013-2014 y 2014-2015 se ha dado continuidad a las acciones emprendidas en los cursos anteriores,

ampliando el ámbito de impartición de educación financiera dentro de los centros implicados mediante la inclusión de contenidos no solo en el tercer curso de la ESO, sino también en el cuarto; los niveles de participación se han estabilizado en un número cercano a los 500 centros.

La edición 2014-2015 está siendo evaluada con el máximo rigor, con la finalidad de obtener datos estadísticamente precisos sobre el impacto de la impartición de educación financiera en sus receptores por comparación con grupos de alumnos y colegios donde no se ha impartido.

A lo largo de 2014 y 2015, el Plan también ha estado comprometido, en la medida en que las autoridades educativas lo han requerido, en los trabajos tendentes a la inclusión de la competencia financiera en el currículo escolar, aprovechando la oportunidad que supuso la reforma educativa aprobada por el Gobierno. Estos trabajos han culminado con éxito y hoy ya es una realidad en los correspondientes reales decretos de enseñanza primaria y secundaria.

- Fomento de la red de colaboradores. El Plan de Educación Financiera está trabajando en la adopción de unos principios o códigos de conducta que, bajo la pauta de los aprobados en el ámbito de la OCDE, minimicen los conflictos de interés de cualquier iniciativa o proyecto privado de educación financiera.

Aunque no se haya realizado en el ejercicio analizado en esta Memoria, cabe también destacar la celebración en nuestro país del «Día de la Educación Financiera», que se ha desarrollado por vez primera, con la intención de repetir anualmente la iniciativa¹.

En este mismo ámbito, hay que destacar las posibilidades informativas y divulgativas que ofrece el Portal del Cliente Bancario, dentro del sitio web del Banco de España. El ciudadano, además de una formación que puede obtener de las explicaciones contenidas en aquel sobre operativa bancaria, puede mantenerse al día de las novedades de todo tipo que puedan ser de su interés en este campo. El Portal (www.bde.es) registró 4,2 millones de visualizaciones en 2014.

Finalmente, procede referir aquí la labor que se realiza en relación con las declaraciones de información que, sobre comisiones y tipos de interés practicados u ofertados a su clientela —personas físicas— de manera más habitual en las operaciones más frecuentes, las entidades remiten al Banco de España con periodicidad trimestral, y que se pueden consultar en www.bde.es.

¹ El primer «Día de la Educación Financiera» se celebró en España el 5 de octubre de 2015.