

ÍNDICE

8.1 RELACIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES CON LAS ENTIDADES INCLUIDAS EN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN	405
8.2 ACTUACIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	408
8.3 SEMINARIOS, JORNADAS Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS	411
8.4 EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE ESPAÑA Y LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	412
8.1.1 A través de los servicios de atención al cliente/defensores del cliente	405
8.1.2 A través de las asociaciones profesionales	407
8.2.1 FIN-NET	408
8.2.2 Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Europea Bancaria	410
8.2.3 FinCoNet	410
8.2.4 Info Network	410
8.2.5 ECC NET	410

8 RELACIONES EXTERNAS

8.1 Relación del Servicio de Reclamaciones con las entidades incluidas en su ámbito de actuación

El Servicio de Reclamaciones, con el objeto de mejorar la protección del usuario de servicios bancarios, y en aras de mejorar la gestión y la eficacia de las reclamaciones presentadas ante los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de sus entidades, ha continuado implementado diversas actuaciones tendentes a lograr una comunicación fluida entre aquellos y el propio Servicio de Reclamaciones que redunde en beneficio de los reclamantes.

8.1.1 A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/DEFENSORES DEL CLIENTE

Por un lado, con la doble finalidad de dar respuesta a una demanda recurrente por parte de algunos servicios de atención al cliente de las entidades bancarias y de fomentar el intercambio de información entre estos y el Servicio de Reclamaciones, durante este ejercicio se ha continuado con el sistema implantado el ejercicio anterior, consistente en el envío periódico, por vía telemática, de los indicadores de actividad del Servicio, incorporando un cuadro-resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones cada mes. Esta información se elabora con la intención de que resulte de utilidad en el seguimiento del funcionamiento y eficacia de los servicios de atención al cliente de las entidades y en la gestión de las reclamaciones que presentan sus clientes, sirviéndoles de prueba de contraste sobre el efectivo tratamiento de todas las reclamaciones presentadas y de medio de detección de eventuales errores, pérdidas u omisiones en la remisión de documentación al Servicio.

Estos envíos periódicos suelen recoger, asimismo, pautas y orientaciones generales que el Servicio considera oportuno hacer llegar a las entidades por diversos motivos y que, generalmente, responden a aclaraciones sobre los criterios de buenas prácticas recogidos en los informes que emite el Servicio, así como en la Memoria anual. La mayor parte de los servicios de atención al cliente se han adherido voluntariamente a este sistema de información, que está siempre abierto y solo requiere la indicación al Servicio de Reclamaciones de una dirección electrónica de referencia.

Por otro lado, el Servicio ha continuado manteniendo reuniones regulares con los servicios de atención al cliente y con los defensores del cliente de algunas entidades, al objeto no solo de tratar incidencias concretas que hubieran podido surgir, sino también de facilitar el conocimiento mutuo y la interacción en el día a día. Este canal de comunicación es bidireccional, de manera que las entidades han podido, y pueden, tomar la iniciativa de solicitar reuniones al Servicio para tratar cualquier aspecto del proceso de tratamiento de las reclamaciones y/o de los criterios aplicados en las resoluciones.

Ambas herramientas — comunicaciones y reuniones — han permitido centrar algunos procedimientos y resolver ciertas dudas sobre los criterios del Servicio, como las que se citan a continuación, sin ánimo exhaustivo:

- El Servicio había venido detectando reclamaciones en las que los servicios de atención al cliente de las entidades adoptan decisiones sobre la base de la normativa de blanqueo de capitales comunicando este extremo al Servicio de Reclamaciones de forma confidencial. A este respecto, el Servicio ha matizado a las entidades, de acuerdo con el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias —Sepblac—, la interpretación que ha de darse a las obligaciones que se derivan de la Ley

10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en el doble sentido siguiente: i) en modo alguno cabe incluir al Servicio de Reclamaciones entre las autoridades competentes a las que se refiere el artículo 24.1 de la referida norma, por lo que un sujeto obligado no puede revelar a este Servicio, ni siquiera de modo confidencial, que ha comunicado información al Sepblac o que ha llevado a cabo un examen especial de la operación reclamada; en caso contrario, el Servicio de Reclamaciones vendría obligado a informar de esta circunstancia al Sepblac, y ii) ello no obstante, el artículo 24 no impediría a una entidad cancelar su relación jurídica con un cliente y revelar tanto al interesado como al Servicio de Reclamaciones, como motivo de dicha cancelación, la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida prescritas en el capítulo II de la ley. En este sentido, se ha aconsejado a las entidades que establezcan procedimientos internos reglados para el cierre de posiciones y desvinculación de clientes que, entre otras consideraciones, prevean como causa para la cancelación de posiciones, rescisión contractual o desvinculación parcial o total de la relación de negocios con clientes la imposibilidad de contar con toda la información y documentación necesaria para cumplir adecuadamente con esas medidas de diligencia debida.

- Se ha recordado a las entidades la importancia de cumplir escrupulosamente con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 11 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, donde se dispone que «las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin». En este sentido, el **Servicio de Reclamaciones podrá aceptar las quejas y reclamaciones de clientes una vez transcurridos dos meses desde su presentación ante la entidad por cualquiera de los medios referidos** y sin que necesariamente estos clientes se hayan dirigido en concreto a los servicios de atención al cliente, aunque, claro está, siempre que el escrito de reclamación cumpla con los requisitos establecidos en el apartado 2 del propio artículo 11.
- En estos envíos se ha recordado a las entidades el criterio del Servicio de Reclamaciones en el ámbito de las **disposiciones e ingresos en efectivo a través de cajeros automáticos y dispositivos similares**. Dos son las cuestiones que se les indicó:
 - a) En los casos en que la entidad dirige a su cliente al cajero, como canal exclusivo, para la realización de un determinado reintegro o ingreso de efectivo, deberá poder acreditar que el contrato establece la posibilidad de imponer tal limitación en la prestación del servicio de caja. Tratándose de una limitación sobrevenida, la entidad deberá comunicarse de modo individual y previo con sus clientes, de acuerdo con la normativa vigente.
 - b) En todo caso, y salvo que la entidad pueda acreditar que dicha limitación se ha pactado entre las partes, este Servicio entiende que la entidad deberá atender esas operaciones por ventanilla cuando: i) el cliente indica que, una vez realizado un ingreso, va a necesitar un justificante de este en firme,

y no salvo recuento, y ii) cuando señala que desea la disponibilidad inmediata en cuenta de los fondos depositados.

– Respecto a los criterios aplicables a los **préstamos hipotecarios denominados en divisas**, se han recordado las siguientes cuestiones:

- a) La información precontractual o publicitaria ofrecida debe contener los datos más relevantes sobre las características y riesgos del préstamo multidi-visa, de tal forma que los clientes estén en disposición de formarse una opinión fundada y real sobre sus características esenciales para evaluar si se ajusta a sus necesidades, perfil y situación financiera. El cliente debe saber que se le está informando sobre un producto que, entre otros riesgos, conlleva el cambio.
- b) Las entidades deberían asegurarse de que, en todos los canales de comercialización de este tipo de préstamos, se facilita el folleto informativo correspondiente con todas las condiciones financieras esenciales de la operación. Este folleto o, en su caso, el documento de solicitud de financiación que formalizan los clientes debe informar, además, de las medidas que, conforme al contenido de la escritura, pueden adoptar las entidades en caso de que una evolución adversa del tipo de cambio provoque que el contravalor del préstamo en divisas a euros exceda del límite inicialmente pactado.

– Se han realizado algunas precisiones en relación con las **prórrogas al plazo otorgado para formular las alegaciones**; así, la primera es que, una vez solicitadas las prórrogas, estas se entienden concedidas de manera automática, sin necesidad de recibir comunicación alguna que lo confirme; y la segunda es que únicamente se concede una prórroga por cada requerimiento de alegaciones realizado por nuestra parte.

– Con la finalidad de facilitar el control de la documentación intercambiada a través de **EDITRAN**, se indicó a las entidades que mediante dicho cauce remitimos semanalmente, sin que se precise solicitud previa de las entidades ya adheridas a dicho sistema, un fichero resumen en formato PDF, que contiene la referencia de todos los expedientes incluidos en los envíos que hubieran sido procesados entre cada entidad y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (dicha remisión se realiza cada lunes y contiene la documentación que se ha procesado de lunes a viernes de la semana inmediatamente anterior).

En relación precisamente con **EDITRAN**, el Servicio de Reclamaciones ha continuado promoviendo el uso de este mecanismo para el envío y la recepción de documentación con las entidades, con el objeto de agilizar y garantizar una mayor seguridad de los documentos intercambiados entre las entidades y el Servicio.

8.1.2 A TRAVÉS DE LAS ASOCIACIONES PROFESIONALES

El Servicio también ha tenido ocasión de reunirse y colaborar con las asociaciones del sector en el ámbito de protección al usuario bancario y de resolución de disputas. Entre estas actividades, cabe destacar la participación en la «Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros», en la que se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los servicios de atención

al cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como los contactos mantenidos con el Comité Legal de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) y con la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

8.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones en el ámbito internacional

España es miembro fundador de FIN-NET, red 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.

8.2.1 FIN-NET

El listado actualizado de los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET puede encontrarse en su página web (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

Como ya se apuntó en memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias de este ejercicio, que se celebraron una de ellas en Bruselas y la otra en Budapest. Además, desde abril de 2011 el Servicio de Reclamaciones forma parte del Steering Committee de FIN-NET, habiendo participado en sus reuniones preparatorias de las plenarias, celebradas en Bruselas. La pertenencia a este comité permite al Servicio de Reclamaciones 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 el último año, FIN-NET ha puesto especial atención en los distintos desarrollos normativos comunitarios que se están siguiendo en el área de protección al consumidor en el ámbito de los servicios financieros; así, cabe mencionar, entre otras cuestiones, el proyecto de directiva sobre préstamos hipotecarios, la recomendación sobre acceso a una cuenta básica de pago, comisiones bancarias, la propuesta —a fecha de hoy, ya texto definitivamente aprobado— de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y del Reglamento 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

En el ámbito de FIN-NET se ha seguido con el intercambio habitual de experiencias de sus miembros en la resolución de conflictos financieros, a efectos de servir de utilidad recíproca, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y poder llegar así a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Por lo demás, del Servicio de Reclamaciones ha continuado durante el año 2012 con la estrecha colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al Servicio de Reclamaciones, que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET, y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

¿Qué es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano), aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y por ello no crean derechos ni obligaciones legales para ellas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. Por parte española, actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, el órgano ha sido creado de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, entidades aseguradoras, otras entidades financieras...).

Las decisiones que estos sistemas de resolución alcancen pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET estos organismos deben cumplir los principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.
- 3 *Principio de contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.
- 4 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
 - El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal.
 - La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados,
 - La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión.
 - La atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.

8.2.2 COMITÉ DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES
DE LA AUTORIDAD
EUROPEA BANCARIA

La actividad internacional del Servicio de Reclamaciones también ha estado centrada en la participación en un ámbito novedoso: en el Standing Committee of Consumer Protection (SCConFin), una de las subestructuras de la Autoridad Bancaria Europea.

El SCConFin tiene como misión cumplir con el mandato previsto en el artículo 8 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 SCConFin tienen asiento las autoridades reguladoras y supervisoras de los Estados miembros de la UE —en algunos casos, más de una por país—, así como las de Islandia y Noruega.

En 2012, los trabajos del SCConFin han estado principalmente centrados, por un lado, en la elaboración de orientaciones sobre buenas prácticas en materia de crédito hipotecario y tratamiento de deudores en dificultades y, por otro, en el estudio de los riesgos derivados de la comercialización de contratos por diferencias. El resultado de estos trabajos se ha visto materializado, ya en 2013, en sendos dictámenes y en una advertencia pública.

8.2.3 FINCONET

Por otro lado, FinCoNet (International Financial Consumer Protection Network) es un foro informal de ámbito internacional, que nació con la finalidad de dar respuesta a una creciente preocupación por la conducta de los mercados y la protección de los consumidores de servicios financieros. Aunque su existencia data de mediados de la década pasada, ha sido notablemente potenciado en las dos últimas cumbres del G-20, en las que se ha encomendado a FinCoNet la promoción de criterios comunes en estas materias, reuniendo organizaciones nacionales supervisoras de distinta índole. El Banco de España (a través de su Servicio de Reclamaciones) es miembro de su consejo de gobierno desde octubre de 2012. A lo largo de este ejercicio se ha completado la estructura de su gobierno y se han aprobado tanto su programa de trabajo como la creación de dos subgrupos para, principalmente, atender las recomendaciones del Financial Stability Board en materias de préstamo responsable y de herramientas para la adecuada supervisión de las prácticas de mercado.

8.2.4 INFO NETWORK

El Servicio también ha continuado participando activamente en las reuniones y actividades promovidas por la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. La red INFO se constituyó a finales de 2007 como un foro de alcance global para compartir conocimientos y experiencias entre sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en el sector financiero.

8.2.5 ECC NET

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, ECC-Net), oficinas de atención al consumidor situadas en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo el que traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución.

8.3 Seminarios, jornadas
y colaboración con
otros organismos

Durante el año 2012 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, principalmente a escala nacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria.

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo) y en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial) para colaborar en la tramitación de los casos.

Forma parte de la Red Europea (ECC-Net) de Centros Europeos del Consumidor, organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancias de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- A los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquiere un bien o contrata un servicio en cualquier parte del territorio español.
- A los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información:

<http://cec.consumo-inc.es>

Entre otras, cabe señalar las siguientes:

- Participación en el curso «Financial Consumer Protection», organizado por el International Banking and Finance Institut, del Banco de Francia, los días 12 a 16 de marzo de 2012.
- Participación en la conferencia OCDE-España sobre educación financiera «Próximos retos: de la política a las prácticas eficientes», los días 10 y 11 de mayo de 2012, en Madrid. La conferencia estuvo coorganizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Ministerio de Economía y Competitividad.
- Participación en el Foro de Mercados Financieros de FIDE, sobre «Novedades en la regulación de la comercialización de productos complejos», el 7 de noviembre de 2012.
- Colaboración en las «Jornadas de Protección al Inversor y Educación Financiera» celebradas en Guayaquil (Ecuador), así como en la redacción de un libro presentado por los presidentes de las superintendencias de Ecuador y de Perú en diciembre, en Buenos Aires.
- También se ha colaborado con la Unidad de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España atendiendo la visita de representantes de bancos centrales en el «IX Seminario Internacional de Banca Central», en Madrid, los días 10 a 14 de diciembre de 2012.

Al igual que en ejercicios anteriores, el Servicio de Reclamaciones ha continuado colaborando con el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al que también se adhirieron la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera.

8.4 El Plan de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores

La evolución más reciente de nuestra sociedad, caracterizada por la creciente complejidad de los mercados, de las relaciones financieras entre los individuos y las empresas, y de los propios productos y servicios financieros, está poniendo de manifiesto una creciente necesidad de prestar atención a la educación financiera de los ciudadanos, consumidores y demandantes — actuales o potenciales — de tales productos y servicios.

La mayor aportación al debate sobre estas cuestiones ha venido de la mano de las iniciativas internacionales. Especialmente significativos han sido y son los esfuerzos de la OCDE —que ha promocionado la *International Network on Financial Education* (INFE)—, del Comité de Expertos de la Comisión Europea e incluso del propio G-20, que en su última cumbre se declaró abiertamente comprometido con los principios internacionalmente consensuados sobre educación financiera.

Partiendo de estos principios internacionales, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) asumieron en 2008 la responsabilidad de impulsar el primer proyecto de educación financiera con vocación generalista en nuestro país, al que, con posterioridad, se sumaron otros organismos de la Administración Central, como la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Plan tenía y tiene como objetivo general mejorar la cultura financiera de la población, a fin de que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza, y puede consultarse en

www.bde.es/f/webbde/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/08/Arc/Fic/presbe19.pdf

Se trata de una iniciativa enfocada a la generalidad de la población, sin exclusión de ninguno de sus segmentos, pues se entiende que todos los ciudadanos, de una u otra manera, deben enfrentarse a la gestión personal de sus recursos financieros. El Plan está asentado en dos pilares básicos:

- El primero es un **portal de educación financiera** (www.finanzasparatodos.es), cuya pretensión es convertirse en el sitio de referencia para los ciudadanos en materia de educación financiera y complementar así las secciones de atención al público e información y las aulas virtuales que contienen las webs del Banco de España y de la CNMV. El portal, que huye de enfoques académicos o descriptivos y privilegia el discurso práctico y directo, está concebido como una combinación equilibrada de recomendaciones y de herramientas que ayuden a ponerlas en práctica, incluyendo una aplicación de escritorio para la gestión integral de las finanzas personales, calculadoras y simuladores financieros.
- El segundo pilar del Plan es la colaboración con las autoridades educativas para la **inclusión de la educación financiera en el sistema docente**, en el entendimiento de que la actuación temprana es la más eficaz. En este sentido, es destacable la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para desarrollar un programa piloto de educación financiera en el tercer curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, en el que han participado casi 3.000 alumnos y 70 profesores de 32 colegios de todo el territorio nacional. Con el objetivo de proporcionar un apoyo adicional a los docentes y de ofrecer un enfoque ameno y práctico para los estudiantes, se han desarrollado no solo materiales educativos tradicionales, sino también una serie de recursos multimedia alojados y disponibles en el portal www.gepeese.es. A la luz de las positivas evaluaciones recibidas de alumnos y profesores, el siguiente objetivo es extender la experiencia piloto y apuntar hacia la eventual inclusión de la educación financiera en los planes de estudio y, a tal efecto, se han intensificado los contactos no solo con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sino también con las administraciones educativas regionales y con las asociaciones representativas de los centros privados y concertados.

Con independencia de los trabajos relacionados con los dos pilares citados, el Plan ha firmado acuerdos de colaboración con AEB, CECA, UNACC, ONCE y Fundación Mapfre para actuar en diferentes áreas a través de programas formativos, contribuciones al portal *finanzasparatodos.es* y enlaces desde este a sus páginas webs corporativas.

También hay una línea abierta de colaboración con el Instituto Nacional de Consumo (INC), que ha permitido diseñar e impartir un programa específico de formación de formadores para capacitar a profesionales del consumo en el ámbito de la educación financiera y la atención al consumidor financiero, y que alcanza a las oficinas de consumo locales y regionales. En este sentido, hay, asimismo, convenios de colaboración con varias asociaciones de consumidores y con algunas de jubilados.

En todo caso, el Plan tiene vocación abierta y, dentro de las limitaciones lógicas de sus recursos, está en condiciones de estudiar cualquier tipo de colaboración que se le pueda proponer. A juicio de sus promotores, el objetivo de mejorar los niveles de cultura financiera de la ciudadanía merece todo el esfuerzo que pueda realizarse.