

1 INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

- 1.1 UN NUEVO ENFOQUE DE LA CONDUCTA DE MERCADO 17

- 1.2 LA SENTENCIA N.º 241/2013, DE 9 DE MAYO, DE LA SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO 18

- 1.3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD 19

- 1.4 RELACIONES EXTERNAS 19
 - 1.4.1 **Relación del DCMR con las entidades incluidas en su ámbito de actuación** 20
 - A través de los servicios de atención al cliente/defensores del cliente 20
 - A través de otros departamentos de las entidades 20
 - A través de las asociaciones profesionales 21
 - 1.4.2 **Relación del DCMR con las Administraciones Públicas y otros organismos oficiales** 21
 - 1.4.3 **Actuaciones del DCMR en el ámbito internacional** 21
 - Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Bancaria Europea 21
 - Task Force* de protección de consumidores de la OCDE 22
 - International Network on Financial Education (INFE-OCDE)* 22
 - International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)* 22
 - FIN-NET 23
 - INFO network 24
 - 1.4.4 **Plan de Educación Financiera** 24

1 INTRODUCCIÓN

La Memoria de reclamaciones correspondiente a 2013 que a continuación se presenta resulta novedosa en algunos aspectos, de los que hay dos especialmente destacados. En primer lugar, porque se trata de la última Memoria en la que se hace referencia al Servicio de Reclamaciones, una unidad administrativa del Banco de España que ha dejado de existir. Y, en segundo lugar, porque se corresponde en el tiempo con una sentencia judicial, la referida a las denominadas «cláusulas suelo», que ha desencadenado un proceso sin precedentes de reclamaciones de deudores hipotecarios que ha obligado a modificar sustancialmente la estructura tradicional de esta publicación.

1.1 Un nuevo enfoque de la conducta de mercado

En junio de 2013, la Comisión Ejecutiva del Banco de España acordó la creación de un nuevo departamento, que debería centralizar, bajo la responsabilidad de la Secretaría General, las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares.

En los últimos años se venía —y viene— poniendo de manifiesto la relevancia del adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia informativa y del seguimiento de buenas prácticas de mercado por parte de las entidades, como elementos clave para asegurar el buen desarrollo de las relaciones que estas mantienen con su clientes y lograr así un funcionamiento ordenado del mercado de servicios y productos bancarios, algo que, en último término, repercute positivamente en la propia eficacia, real y percibida, de las entidades. Esta situación es constatable en la mayor parte de los países, con alternativas muy dispares para afrontarla, y constituye un motivo de atención preferente y creciente para los organismos internacionales relacionados con la regulación y la supervisión bancarias.

En el caso del Banco de España, la preocupación por la conducta de las entidades en el mercado viene de tiempo atrás; cabría, en este sentido, remontarse incluso a la creación del Servicio de Reclamaciones en 1987. Ante la evidencia de que las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares están fuertemente interrelacionadas, y dada su relevancia, el Banco de España consideró conveniente darles un tratamiento unitario para atender con eficiencia el gran impacto social que tiene la relación de las entidades financieras con sus clientes, tomando así la decisión de crear el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (en adelante, DCMR).

Este nuevo departamento se formó a partir de la integración de las antiguas unidades administrativas Servicio de Reclamaciones y División de Relaciones con la Clientela Bancaria. Su creación se enmarca en la estrategia del Banco de España para garantizar la correcta información de los usuarios de servicios financieros, promover las buenas prácticas en el mercado, ofrecer un sistema eficaz para la resolución de conflictos y fomentar la educación financiera. La positiva experiencia de estos meses aconsejó avanzar un paso más y permitir, ya en 2014, que el citado departamento pueda 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, de manera que las actuaciones ante las entidades puedan incluir, entre otras modalidades, requerimientos de información, seguimiento continuado y visitas *in situ*, tanto a los servicios centrales como a la red de oficinas.

En este nuevo planteamiento omnicomprendivo de todos los aspectos de la conducta de las entidades hacia sus clientes, la gestión de las reclamaciones sigue desempeñando un importante papel —que viene, no se olvide, reglamentariamente impuesto al Banco—, no solo, como hasta ahora, con la pretensión de facilitar la resolución de conflictos individuales, sino también como un elemento de información crucial para implementar acciones regulatorias y supervisoras preventivas y tendentes a promover la correcta conducta de las entidades hacia sus clientes.

En definitiva, estos cambios organizativos determinan una de las características diferenciales de la Memoria de 2013, en la que el lector no encontrará referencias al Servicio de Reclamaciones, sino al nuevo departamento.

1.2 La sentencia n.º 241/2013, de 9 de mayo, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo

En mayo de 2013, la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo dictó la sentencia n.º 241/2013, de 9 de mayo, en la que se pronunció sobre la legalidad y la transparencia de algunas de las cláusulas limitativas a la variación de los tipos de interés en los créditos hipotecarios concedidos por tres entidades financieras a sus clientes.

Aunque más adelante se dedica un capítulo a esta sentencia —que, en el argot popular, se conoce como la sentencia de las «cláusulas suelo», por haber adquirido su mayor relevancia en relación con las limitaciones a la baja de las variaciones de tipos de interés— y se analizan detalladamente sus consecuencias y el papel que reglamentariamente corresponde al Banco de España, interesa aquí poner de manifiesto que su publicación y la interpretación que de ella realizaron y siguen realizando todo tipo de agentes económicos, políticos y sociales, junto con la proliferación de sentencias menores en sentidos divergentes e, incluso, ya en 2014, de una segunda sentencia del Tribunal Supremo, desencadenaron un intenso proceso de debate entre la ciudadanía que, a su vez, generó expectativas individuales, de los deudores hipotecarios singulares, más o menos fundadas, según los casos, respecto a si las cláusulas incluidas en sus contratos pudieran adolecer de los defectos puestos de manifiesto en la sentencia.

El Banco de España, en el marco de sus competencias, requirió de las entidades bancarias información detallada acerca de la composición de su cartera hipotecaria y les recordó sus obligaciones reglamentarias y las buenas prácticas en cuanto a la información que deben facilitar a sus clientes a la hora de contratar créditos hipotecarios. En el ámbito del DCMR, la consecuencia más relevante de la publicación de la sentencia fue un muy notable incremento de las consultas y de las reclamaciones de los clientes de las entidades bancarias sobre las cláusulas suelo, que vivieron procesos similares en sus servicios de atención al cliente.

En este punto, y sin perjuicio de que en el capítulo 5 se explicará con detalle, resulta preciso ahora aclarar que muchas de las reclamaciones y consultas que llegaban y llegan al DCMR pretenden algo (la declaración de abusividad y consecuente nulidad de la cláusula suelo) que este no puede dictaminar, ya que su ámbito competencial está reglamentariamente limitado a la verificación del efectivo cumplimiento de los requisitos de transparencia informativa establecidos en la normativa de ordenación y disciplina bancaria.

A la vista del aluvión de consultas y reclamaciones sobre esta materia, y dado el alcance del correspondiente debate público, el Banco, a través del DCMR, y de una manera simultánea a su trámite ordinario dentro de la restricción competencial que se acaba de señalar, comenzó a reunirse con las entidades con mayor cartera de hipotecas con cláusulas suelo, a fin de analizar su situación y de seguir la evolución de las reclamaciones y los meca-

nismos que, en su caso, estuvieran implementando para agilizarla. Algunas entidades adoptaron estrategias proactivas de diferente tipo, como acuerdos amistosos individuales con sus clientes, mientras que otras entendieron que la resolución de los conflictos debería seguir los cauces ordinarios del procedimiento de reclamaciones, entre los que se incluyen el allanamiento de la entidad ante el servicio de atención al cliente durante la tramitación del expediente de reclamación ya abierto en el DCMR, el informe no vinculante del DCMR, a favor o en contra de las pretensiones de la entidad, o la eventual rectificación a la vista de aquel, así como, por supuesto, el curso y sentido de las resoluciones que pudieran recaer de órganos jurisdiccionales.

Esta compleja tipología de resoluciones hacía difícil presentar la información estadística correspondiente a las reclamaciones sobre cláusulas suelo bajo el esquema de categorías y estadísticas tradicionalmente seguido en la Memoria de años precedentes. Por esta razón, según se apuntaba anteriormente, se ha optado por disociar esta categoría de reclamaciones de las demás, lo que permite que el resto sea comparable con las series históricas de años anteriores y evita contaminar toda la Memoria con unas circunstancias extraordinarias. Este es, por tanto, el segundo elemento que diferencia la memoria de 2013 de las precedentes.

1.3 Resumen de la actividad

En el año 2013, el DCMR del Banco de España ha tramitado 81.466 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.

Este total incluye 3.590 consultas escritas, la mayor parte planteadas a través de la oficina virtual, y 43.231 consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del departamento. Por otro lado, a lo largo del año 2013 la página del Portal del Cliente Bancario —ubicada dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) y que facilita información de carácter práctico sobre productos y servicios financieros— ha tenido 3.854.960 visualizaciones, lo que significa un incremento del 26,4% sobre las visualizaciones del año anterior.

Por lo que respecta a las reclamaciones y quejas presentadas que dieron lugar a la apertura de expediente, la cifra ha ascendido a 34.645, más de dos veces y media superior a la registrada en 2012. De esta cifra, algo más de la mitad —18.387— corresponde a reclamaciones por cláusulas suelo, cuyas circunstancias, como ha quedado dicho, son singulares y se presentan disociadas.

Tras un período de seis años consecutivos en los que el volumen de reclamaciones y quejas recibidas experimentó aumentos continuados y sostenidos, en el ejercicio 2010 se alcanzó el máximo de reclamaciones registrado hasta ese momento, 14.762. A pesar de que en el año 2011 se rompió esta tendencia, registrándose un descenso del 19,64%, el ejercicio 2012 continuó la senda de incrementos, registrando un aumento del 20,7%, que se ha visto refrendado en 2013 con otro aumento del 142,1% y el máximo histórico de 34.645 quejas y reclamaciones recibidas. Los datos disponibles a esta fecha permiten estimar que 2014 podría cerrarse en un nivel de reclamaciones y quejas ligeramente inferior al de 2013.

1.4 Relaciones externas

El DCMR, 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 conti-

1.4.1 RELACIÓN
DEL DCMR
CON LAS ENTIDADES
INCLUIDAS EN SU
ÁMBITO DE ACTUACIÓN

A través de los servicios
de atención al cliente/
defensores del cliente

nuado implementado diversas actuaciones tendentes a lograr una comunicación fluida entre aquellos y el propio departamento que redunde en beneficio de los reclamantes.

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, así como para fomentar el intercambio de información entre estos y el DCMR, durante 2013 se ha continuado con el sistema implantado el ejercicio anterior, consistente en el envío periódico, por vía telemática, de los indicadores de actividad del sistema de reclamaciones, incorporando un cuadro-resumen de la actividad desarrollada en este ámbito por el departamento cada mes. Esta información se elabora con la intención de que resulte de utilidad en el seguimiento del funcionamiento y la 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 DCMR.

Estos envíos periódicos suelen recoger, asimismo, pautas y orientaciones generales que el departamento 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, así como en la Memoria anual.

Por otro lado, el departamento 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 al DCMR reuniones 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 DCMR.

Adicionalmente, el departamento ha continuado promoviendo entre los servicios de atención al cliente el uso de EDITRAN, un procedimiento electrónico para el envío y recepción de documentación entre las entidades y el Banco de España, dadas las indudables ventajas para ambas partes en términos de agilidad y garantía.

A través de otros departamentos
de las entidades

Una vez que, en junio de 2013, el DCMR asumió competencias en las materias de regulación de transparencia y de publicidad, su ámbito de interrelación con las entidades, que hasta entonces había estado prácticamente circunscrito a los servicios de atención al cliente, se ha ampliado por tres vías:

- Por un lado, la labor de control de la publicidad se ha traducido en el envío de numerosas comunicaciones y requerimientos de aclaración y/o rectificación a las entidades cuyas campañas adolecían de defectos, así como, en algunos casos, la organización de reuniones con los departamentos responsables de ellas. Además, el departamento ha mantenido reuniones regulares e intercambios de información periódicos con Autocontrol, el órgano de autorregulación elegido por buena parte de las entidades.

- Por otro lado, y aunque la labor interpretativa de la normativa de transparencia, y en especial de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, se canaliza a través de las asociaciones profesionales, el departamento también ha atendido consultas puntuales formuladas por las áreas de cumplimiento normativo o similares de las entidades singulares, especialmente en lo relativo a las declaraciones trimestrales de tipos de interés y de comisiones previstas en sus anexos I, II y V, que, habiendo sido estrenadas en 2013, plantearon algunas dudas iniciales.
- Y, finalmente, las propias declaraciones trimestrales impuestas por los citados anexos también han supuesto un flujo regular de intercambio de información estadística con las entidades y, en algunos casos aislados, han generado escritos de requerimiento por incumplimiento de plazos.

A través de las asociaciones profesionales

Las asociaciones profesionales son un elemento fundamental de la relación del DCMR con las entidades. Como se ha señalado, y entre otras valiosas aportaciones, actúan de vehículo para resolver las dudas interpretativas de la normativa del Banco en los ámbitos de la conducta de mercado, la publicidad y la transparencia, facilitando una vía de comunicación de doble sentido por la que el Banco también recibe sugerencias y valoraciones sobre los desarrollos regulatorios.

El departamento también ha tenido ocasión de reunirse y colaborar con las asociaciones del sector en el ámbito concreto 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», 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).

1.4.2 Relación del DCMR con las Administraciones Públicas y otros organismos oficiales

Las nuevas tareas asignadas al DCMR han abierto nuevos frentes de interrelación de este con las Administraciones Públicas y organismos oficiales. A los tradicionales, relacionados en buena medida con el mundo de las reclamaciones (como las oficinas judiciales, la red de autoridades —nacionales, regionales y locales— de consumo, los propios sistemas de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o la Agencia Española de Protección de Datos), han venido a sumarse otros, como la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, interlocutor principal para las cuestiones regulatorias, el propio Ministerio de Economía y Competitividad, en lo relativo a la Comisión de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas previsto en la regulación sobre préstamos hipotecarios y a la Comisión de Coordinación y Seguimiento del Fondo Social de Viviendas, o, finalmente, otros reguladores sectoriales, como la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

1.4.3 Actuaciones del DCMR en el ámbito internacional

Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Bancaria Europea

La principal actividad internacional del DCMR se deriva de su participación en el Standing Committee of Consumer Protection (SCConFin), la subestructura de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) dedicada a la innovación financiera y la protección de los consumidores. Resulta preciso recordar aquí que la EBA 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 como propios por las autoridades nacionales correspondientes.

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 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 SCConFin 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 SCConFin en 2013, el que más proyección pública ha tenido ha sido el estudio de un fenómeno novedoso en los mercados financieros, como es la aparición de las monedas virtuales, que ha dado lugar a la publicación de una advertencia pública y a una posterior Opinión. También hay que reseñar durante 2013 la materialización de sendos dictámenes y de una advertencia pública derivados de, respectivamente, las orientaciones sobre buenas prácticas en materia de crédito hipotecario y tratamiento de deudores en dificultades y el estudio de los riesgos derivados de la comercialización de contratos por diferencias acometidos en 2012.

Task Force de Protección de Consumidores de la OCDE

Durante 2013, el departamento comenzó a colaborar con la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera en los trabajos de este comité, 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 el ámbito de la regulación y la supervisión de todo lo relacionado con la conducta de las entidades financieras.

International Network on Financial Education (INFE-OCDE)

El Banco, a través del DCMR y junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, participa desde su origen en este foro global de intercambio de experiencias en materia de educación financiera.

La INFE elabora principios y guías para implementar estrategias nacionales de educación financiera y sistemas de evaluación de sus resultados. Estas guías están siendo de gran utilidad en la materialización del Plan de Educación Financiera que, desde 2008, tienen en marcha conjuntamente la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España.

International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)

FinCoNet es un foro de ámbito global que nació con una vocación informal y 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 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 del DCMR) es miembro de su Consejo de Gobierno desde octubre de 2012.

A lo largo de 2013 se ha completado la estructura de su gobierno, se ha formalizado su constitución legal —bajo la ley francesa— y se ha desarrollado un programa de trabajo que ha permitido lanzar en junio de 2014 su primera publicación, *FinCoNet report on responsible lending: review of supervisory tools for suitable consumer lending practices*, y avanzar significativamente en un segundo trabajo orientado a la definición de una caja de herramientas aplicable a la supervisión de las prácticas de mercado.

FIN-NET

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.

Como ya se apuntó en memorias anteriores, el DCMR del Banco de España ha venido participando activamente en 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 Atenas. Además, desde abril de 2011 el departamento 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 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 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 relación con los servicios financieros; así, cabe mencionar, entre otros, los que afectan a los préstamos hipotecarios sobre viviendas de uso residencial, a las cuentas básicas de pago o a las comisiones bancarias.

En el ámbito de FIN-NET, también 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, y asimismo en relación con la UE, el departamento ha continuado durante el año 2013 con la colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al departamento, 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.

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, EEC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados 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.

El departamento 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.

1.4.4 Plan de Educación Financiera

Al igual que en ejercicios anteriores, el DCMR ha continuado colaborando con el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008 y 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.

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:

http://www.bde.es/clientebanca/noticias/Plan_de_Educacion_Financiera_2013_2017.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 de educación financiera en la Enseñanza Secundaria Obligatoria, que va ya por su cuarta edición, en la que hay más de 500 centros preinscritos. 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, un objetivo en 2013 ha sido extender la experiencia y apuntar hacia la inclusión de la educación financiera en los planes de estudio, algo que es ya una realidad en los reales decretos de contenidos aprobados en 2014. La puesta en marcha de estas iniciativas ha requerido la interlocución 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, Fundación Mapfre y otras instituciones para actuar en diferentes áreas a través de programas formativos, contribuciones al portal finanzasparatodos.es y enlaces desde este a sus páginas web 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 junio de 2013, la dotación económica del plan ha sido renovada hasta 2017, y se han redefinido sus prioridades. Una de las principales será el fomento de la red de colaboradores. Durante el período 2008-2012 ya se intensificaron los contactos con entidades u organismos, públicos y privados, que disponen de materiales de divulgación y educación financiera de calidad y que tienen diseñados o incluso en funcionamiento proyectos e iniciativas que incorporan, como elemento central o destacado, la educación y la orientación financieras a determinados colectivos. No obstante, esta amplia disponibilidad de materiales, herramientas y proyectos puede resultar escasamente efectiva si no se consigue su adecuada difusión. Por tanto, para mejorar la infraestructura de la educación financiera a escala nacional, se prevé llevar a cabo un proceso de identificación de los diferentes proyectos existentes en el ámbito de la educación financiera, de forma que se logre la máxima eficacia y se eviten duplicidades en los trabajos de difusión. Este contacto también servirá para intercambiar experiencias con programas que se están aplicando por otros organismos o instituciones y que son efectivos, para, en su caso, aplicarlos.