

CULTURA FINANCIERA EN ESPAÑA

ENTREVISTAS A
EXPERTOS
ACTORES Y
DIFUSORES
(2017)

Estudio cualitativo

INSTITUTO
eCUT



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Centro de Estudios
de la Ciencia,
la Cultura Científica
y la Innovación



AUTORES

COORDINADORES

Santiago M. López

Libia S. Requejo

Ana V. Pérez Rodríguez

Doroteo Martín Jiménez

Ignacio Requejo Puerto

Andrea Pérez Ruíz

Francisco M. Somohano Rodríguez

Cristina González Pedraz

PROMUEVE

Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y
la Investigación del Sector Financiero

UCEIF

Universidad de Cantabria

UC

DESARROLLA

Universidad de Salamanca

USAL

Instituto de Estudios de la Ciencia y la Tecnología

ECYT

Fundación Centro de Estudios para la Ciencia, la Cultura Científica y la Innovación

3CIN

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Fundación 3CIN



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

6

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

10

BLOQUE I

INFORMACIÓN DE CONTEXTO Y TOMA DE CONTACTO

14

BLOQUE II

INFORMACIÓN E INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

18

BLOQUE III

SISTEMA FINANCIERO, CIUDADANÍA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

38

BLOQUE IV

PARTICIPACIÓN EN ACCIONES DE CULTURA FINANCIERA

50

CONCLUSIONES

66

REFERENCIAS

70

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, y principalmente desde 2009, organismos internacionales como la OCDE han promovido la puesta en marcha de iniciativas cuyo principal objetivo es conocer el grado de alfabetización financiera de la población en general y mejorar la formación de los ciudadanos sobre esta temática (OECD/INFE, 2015). La crisis financiera global, que tuvo sus orígenes en el sector financiero y se transmitió posteriormente al resto de la economía, así como la constante evolución que están experimentando el sector bancario y los servicios financieros hacen que sea más necesario que nunca la continua implementación de actividades que nos permitan conocer y responder a las principales dificultades que experimenta la ciudadanía a la hora de gestionar sus finanzas personales.

En este contexto se han enmarcado durante los últimos años numerosas actuaciones encaminadas a la mejora de la Cultura Financiera de la población, si bien la mayor parte de dichas acciones, como veremos posteriormente, se han centrado en incrementar los conocimientos financieros de la ciudadanía, bajo el supuesto de que dicho incremento conducirá necesariamente a mejoras en la capacitación, las opiniones, la gestión y las prácticas financieras.

La hipótesis “a mayor nivel de conocimiento, mejor desempeño y valoración de una actividad” ha sido refutada. Sin embargo, en otros ámbitos que también requieren cierto nivel de especialización como el de la Cultura Científica, se pone en evidencia que la obtención de cambios sociales significativos en un área concreta requiere trabajar igualmente otras dimensiones del concepto Cultura como son la dimensión práctica, la valorativa y la participativa.

Trasladado al ámbito que nos ocupa, se trataría de diseñar acciones que no sólo faciliten la adquisición de conocimiento financiero, a los ciudadanos, sino que mejoren también el conocimiento social acerca del funcionamiento del sistema (*Public Understanding*). Sólo de esta forma se afrontarán los retos que en la actualidad sustentan buena parte de los programas Europeos de desarrollo y que abogan, en última instancia, por crear canales de participación activa de la ciudadanía (*Public Engagement*), también en el sector financiero.

Afrontar estos retos requiere mejorar el conocimiento previo disponible, no ya acerca del nivel de Cultura Financiera presente en la sociedad española o la europea, sino también el tipo de Cultura Financiera (nivel de conocimientos, prácticas y valoraciones acerca del sistema) presente entre aquellos agentes clave para el funcionamiento del sistema, ya que

su desempeño, sus opiniones y su implicación en las tareas de difusión van a condicionar en buena medida la Cultura Financiera de la población general.

El trabajo que presentamos a continuación trata de abordar dicha tarea.

El presente Informe recoge los resultados del estudio cualitativo enmarcado en el proyecto 'Cultura Financiera en España: Conocimientos, prácticas y valores sobre el sistema financiero predominantes entre la ciudadanía', promovido por la Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero (UCEIF), y desarrollado en colaboración con la Universidad de Salamanca (USAL) y la Fundación Centro de Estudios para la Ciencia, la Cultura Científica y la Innovación (3CIN).

El objetivo de este estudio cualitativo es profundizar en la percepción que los agentes del sistema financiero español tienen sobre la situación de la Cultura Financiera en España. En concreto, se pretende ofrecer una visión general de sus conocimientos, opiniones, expectativas y prácticas más habituales en relación con tres tipos de asuntos específicos: difusión de información financiera hacia la ciudadanía, utilización de las nuevas tecnologías aplicadas al ámbito financiero por parte de los ciudadanos, y pertinencia de la puesta en marcha de acciones de cultura y alfabetización financiera dirigidas a la población en general.

Dicho estudio cualitativo se ha desarrollado en el tercer trimestre de 2017 y ha constado de 62 entrevistas a expertos de diversos ámbitos relacionados con el sistema financiero español. Los expertos incluidos en la muestra se han clasificado previamente como actores o difusores, en referencia a la labor que desarrollan dentro del sistema financiero. Entre los expertos actores figuran profesionales que desarrollan su labor en las instituciones públicas y privadas del sistema financiero, como trabajadores del sector bancario, asesores financieros, *brokers*, inversores, consultores o reguladores; mientras que se han considerado expertos difusores aquellos que llevan a cabo una labor de comunicación y difusión de la cultura financiera, como periodistas especializados, profesores de Secundaria y universitarios, blogueros o personal procedente de asociaciones y plataformas de afectados.

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

Sexo

Edad

Formación

Perfil

Fecha de la entrevista

Lugar de la entrevista

Hora inicio-Hora fin de la entrevista

Las preguntas de clasificación han permitido conocer en detalle el perfil de los expertos actores y difusores entrevistados. En relación con el sexo, 39 fueron hombres (64%) y 22 mujeres (36%). En cuanto a la edad, la media fue de 42 años, siendo el experto más joven de 25 años y el más mayor de 66.

En cuanto a la formación, como cabía esperar, hubo diferencias significativas entre los dos tipos de expertos. El 100% de los expertos actores fueron titulados universitarios, de los cuales un 64% contaba además con formación de posgrado y un 9% era doctor. En el caso de los expertos difusores, el 62% disponía de un título universitario –el 9% contaba además con posgrado–, el 9% tenía formación profesional, el 10% estudios secundarios y otro 10% estudios primarios. Todos los difusores con estudios primarios y secundarios se correspondieron con el mismo perfil, el de colaborador en organizaciones de afectados por productos y servicios bancarios.

El perfil de los expertos actores se distribuyó de la siguiente forma: asesores financieros (28%), consultores financieros (20%), reguladores (16%), profesores en escuelas de negocio (16%), organizaciones profesionales (8%), brokers (4%), business angels (4%) y analistas financieros (4%). En el caso de los expertos difusores, se incluyeron colaboradores en plataformas de afectados (32%), colectivos en riesgo de exclusión (23%), periodistas especializados (19%), profesores de Secundaria (16%), blogueros (6%) y educadores financieros (3%).

Las entrevistas se realizaron a lo largo de los meses de julio, agosto y septiembre de 2017 de forma presencial (49%), por videollamada (37%) y por teléfono (14%) en función de las preferencias manifestadas por los entrevistados. La duración media de las entrevistas fue de 39 minutos.

Según se expone a continuación y según ha quedado reflejado en las anotaciones de campo de los entrevistadores, el análisis de las respuestas correspondientes a los diferentes bloques mostrará ciertas contradicciones entre las opiniones de los entrevistados, en especial en relación con aspectos como la calidad y cantidad de información financiera que reciben los usuarios y sobre qué entidades o perfiles profesionales serían los más adecuados para garantizar un adecuado tratamiento y difusión de la misma.

BLOQUE I

INFORMACIÓN DE CONTEXTO Y TOMA DE CONTACTO

OBJETIVOS

Iniciar el diálogo con el entrevistado de forma paulatina. Se trata de una toma de contacto inicial sobre un tema en el que el entrevistado se siente cómodo, con el fin de generar un clima de confianza con el cuestionario y el entrevistador. La información sobre el contexto profesional del entrevistado ofrece claves sobre el porqué de sus percepciones, ideas y creencias.

BI_1

¿Podría explicarnos brevemente cuál es su puesto de trabajo, así como sus principales atribuciones y responsabilidades? Teniendo en cuenta sus competencias, ¿con qué grupos de interés interactúa de manera habitual y a través de qué canales?

La muestra de expertos actores seleccionada para la realización del presente estudio cualitativo incluye, de forma equilibrada, asesores financieros, reguladores, *business angels*, *brokers*, consultores tecnológicos financieros, profesores en escuelas de negocio, responsables de asociaciones, organizaciones profesionales y organizaciones sectoriales. Por otro lado, la muestra de expertos difusores incluye periodistas especializados, profesores de Secundaria, profesores universitarios, blogueros, miembros de organizaciones de consumidores y afectados por productos y servicios bancarios y personal procedente de colectivos de personas en riesgo de exclusión.

Los grupos de interés con los que interactúan los expertos actores difieren en gran medida de los públicos con los que tratan habitualmente los expertos difusores. En el caso de los expertos actores, aproximadamente la mitad de los entrevistados no interactúa con clientes de forma habitual, sino con administraciones públicas, empresas y emprendedores, autónomos, con otros profesionales, organizaciones sectoriales y personal interno de la compañía/entidad de la que se trate en cada caso.

Por el contrario, los expertos difusores interactúan mayoritariamente con ciudadanos, y en menor medida con expertos del sector financiero y abogados. En el caso de los profesores de Secundaria, profesores universitarios y los colectivos de personas en riesgo

de exclusión, interactúan con grupos de interés específicos como son estudiantes, jóvenes, personas mayores, personas con algún tipo de discapacidad o desempleados. Los periodistas especializados interactúan con sus fuentes de información, fundamentalmente analistas, empresarios, asesores financieros y otro tipo de expertos del sector.

BLOQUE

II

INFORMACIÓN E INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

OBJETIVOS

Extraer información sobre la percepción que tienen los expertos en torno a las labores de información y orientación que ejercen las entidades financieras y la demanda ciudadana de información financiera. Conocer si reciben solicitudes de información financiera procedentes de ciudadanos (a través de qué canales, qué tipo de departamento las tramita, qué materiales facilitan, etc.) y cómo valoran su labor en este sentido, puntos fuertes y aspectos de mejora. Recoger su visión sobre los conocimientos financieros de la población española.

B II_1

¿Cree Ud. que las entidades financieras u otras implicadas de alguna forma en el ámbito de las finanzas deben contar con departamentos/equipos de trabajo capacitados para responder y tramitar solicitudes de información financiera procedentes de ciudadanos? ¿Por qué motivos? ¿Hasta qué punto son necesarios estos servicios? A su juicio, ¿debería el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores aprobar y supervisar la información suministrada por las entidades financieras a los ciudadanos? ¿Cree Ud. que debería atribuirse esta capacitación a otras instituciones?

Para el 78% de los expertos entrevistados, tanto actores como difusores, las entidades financieras deberían contar con equipos especializados en recibir y tramitar solicitudes de información financiera procedentes de ciudadanos. En la actualidad, consideran que es el propio equipo comercial el que suele resolver este tipo de consultas, aunque la percepción general es que la información que ofrecen está sesgada debido fundamentalmente a la naturaleza comercial de las entidades que la suministran.

“Cuando vas a una entidad bancaria o a una aseguradora, le planteas tus dudas a un comercial y si no te las puede resolver, llama a servicios centrales, y es una persona del mismo perfil, pero especializada en el producto concreto, la que la resuelve. Pero claro, más que un asesoramiento lo que obtienes es una información comercial”, experto actor (regulador).

Algunos actores entrevistados apuntan que determinadas entidades (en concreto, BBVA y La Caixa) ya cuentan con este tipo de servicios.

“Hay dos entidades que tienen un departamento para dudas, BBVA y la Caixa, porque han desarrollado mucho sus unidades de estudios financieros, análisis financieros y cultura financiera”, experto actor (broker).

“BBVA tiene un departamento de atención al cliente que es un contacto vis a vis con el cliente a través de la banca online”, experto actor (asesor financiero).

Un experto difusor, periodista especializado, apunta que este servicio está generalizado para inversores y que sería interesante que se ampliara a todo tipo de clientes.

“Existen los departamentos de relaciones con los inversores, eso se cuida bastante en general, incluso en las propias páginas web hay bastante información sobre inversión para el accionista. Estaría muy bien que la hubiera para el cliente, para sus dudas, y con los medios que hay ahora, como el correo electrónico y las redes sociales, sería una labora más sencilla que hace años”, experto difusor (periodista especializado).

Este tipo de servicios de información son calificados de “muy necesarios” por parte de la mayoría de los entrevistados.

Como se constata en estudios de campo previos, la población en general considera muy importante la toma de decisiones de carácter financiero, siendo en un 75% de los casos una decisión para la que se solicita información a otros agentes, bien sean amigos o familiares (35%), personal relacionado con entidades financieras (30%) o asesores financieros y contables independientes (35%), constatándose un incremento en los últimos años en los casos de consultas a expertos y especialistas en planificación financiera y en población que ha combinado más de una fuente de información para realizar este tipo de consultas. (ANZ, 2015).

“Cada vez está todo más controlado. En nuestro caso, uno de nuestros principales objetivos es la transparencia, que los ciudadanos comprendan que no queremos ocultar ciertas prácticas que se suelen hacer (...) Siempre queremos que el cliente vea de forma transparente todos los entresijos del producto financiero (...) La información es necesaria y la facilitamos en las oficinas y en la banca online para que todos los productos financieros sean claros dentro de su complejidad”, experto actor (asesor financiero).

Sin embargo, los actores entrevistados cuya labor no se encuentra directamente vinculada a una entidad bancaria (legisladores, *brokers*, asesores financieros) consideran que, en ningún caso, los servicios generales de información financiera deberían integrarse en las propias entidades financieras, sino que deberían ser asesores financieros independientes, ajenos a los intereses de una compañía, los que se encargaran de informar y asesorar imparcialmente. Los asesores personales son una figura extendida en otros países, pero no en España, y para muchos expertos son la clave de un servicio de información y asesoramiento objetivo e independiente.

“En otros países se utilizan servicios de asesoramiento ofrecidos por empresas o asesores personales que te ofrecen productos de distintas entidades y que simplemente te recomiendan lo que mejor se adecue a tu situación. Pero en España no existe esa figura”, experto actor (regulador).

“Ese asesor evidentemente va a cobrar unos honorarios, pero si hace bien su trabajo, esos honorarios van a compensar ampliamente al cliente en la operación que va a realizar (...) a pesar de ello, el cliente debe conocer principios fiscales para saber que su asesor no le está aconsejando mal. De hecho, la responsabilidad final la tiene el cliente, no el asesor”, experto actor (organizaciones profesionales).

La mayoría de expertos son críticos con el papel regulador que ejerce el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Creen que, aunque en teoría ambos organismos tienen entre sus funciones supervisar y aprobar la información que suministran las entidades financieras a los ciudadanos, estas funciones no se ejercen de forma efectiva en la práctica, bien debido a la naturaleza y cantidad de las tareas que deben abordar, bien a la existencia de conflictos de interés que no afloran públicamente.

“Habría que ver si el personal y las comisiones que tienen los organismos reguladores son realmente profesionales a ese nivel o si requieren alguna capacitación diferente y habría que dotarlos de esos medios. Pero esa función reguladora es básica, no podemos dejar todo en manos de quien vende esos productos y fiarnos de que todo lo que prometen cumple la normativa y la transparencia que se les exige”, experto actor (asesor financiero).

“En cuanto a si los ciudadanos están tomando decisiones financieras de forma suficientemente informadas, en este momento creo que no. Pero te devolvería yo la pregunta, ¿ha establecido el Banco de España o la CNMV algún mecanismo para garantizar que los bancos están informando

bien a sus clientes?”, **experto actor (consultor tecnológico financiero)**.

Algunos expertos actores (*brokers* y asesores financieros) y difusores (blogueros) hacen alusión a la Directiva MiFID II que entrará en vigor el 3 de enero de 2018. Consideran que esta nueva regulación, además de incrementar el poder de intervención de los supervisores, impondrá mayor transparencia en la relación del cliente con las entidades y cambiará en gran medida el asesoramiento informativo que prestan las entidades financieras, ya que dicho asesoramiento deberá realizarse no solo sobre los productos de la entidad, sino que deberá incluir una amplia gama conceptos y productos disponibles en el mercado, aunque no formen parte, de la oferta de manera efectiva, de la cartera de productos y servicios disponibles en el banco.

“La nueva ley que va a entrar en vigor en 2018 dice que cualquier persona que esté trabajando en una entidad financiera tiene que tener los conocimientos necesarios para ayudar a solucionar los problemas financieros de la gente. De este modo, cualquier persona, no hace falta que sea una departamento, debería ser capaz de tramitar solicitudes de información de los ciudadanos”, **experto difusor (bloguero)**.

“Con la MiFID II se está desarrollando mucha la parte de asesoramiento de las entidades financieras. Los asesores y el personal de los bancos se van a tener que certificar (...) esto cada vez se exige más, sobre todo porque en los últimos años la banca ha vendido productos que no debía vender, por ejemplo preferentes como si fueran depósitos, y cada vez hay más sensibilidad” **experto actor (broker)**.

“Ahora mismo creo que todos los profesionales de las entidades financieras están haciendo exámenes para tener las certificaciones adecuadas”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Hoy en día tenemos la normativa MiFID, que nos obliga a tener un nivel de formación bastante elevado. Hacemos una serie de cursos presenciales, online, durante bastante tiempo, para conseguir el título EFPA, el título de asesor financiero homologado por la Unión Europea”, **experto actor (asesor financiero)**.

Para la práctica totalidad de los entrevistados, los documentos que entregan las entidades financieras son ininteligibles. Este hecho llama especialmente la atención en el caso de los expertos actores, a los que se supone una familiaridad con el vocabulario y la lectura de este tipo de documentos.

“Sus explicaciones, o son demasiado escuetas, o son excesivamente prolijas. Las escrituras cuando se hace una hipoteca son enmarañadas hasta la exasperación, los contratos que se hacen para una simple tarjeta son prolijos hasta la náusea, sin detallar realmente. Se pierden los datos en una maraña de papel que no vale para nada y que para el ciudadano medio es difícilmente comprensible”, **experto difusor (organizaciones de afectados)**.

“Incluso con formación financiera es difícil saber lo que te están vendiendo (...) En una ocasión me tocó participar en la creación de un producto financiero, y el folleto era una cosa así de grande y con muchos apartados que ni siquiera yo, que estaba trabajando en ello, lo entendía. Hacía falta un equipo de expertos y abogados para entenderlo”, **experto actor (regulador)**.

“La letra pequeña en general no te la lees, y si lo haces son términos que requieren un nivel de vocabulario económico que hace que no lo entiendas”, **experto difusor (profesor de Secundaria)**.

Pese a ello, algunos expertos actores creen que esta falta de comprensión no justifica la “demonización” de las entidades financieras y responsabilizan por igual de la desinformación a entidades financieras, ciudadanos y entidades reguladoras.

“La información está en los documentos. Por esa regla de tres tendríamos que reclamar al Banco de España o a los juzgados que nos devuelvan todos los intereses que pagamos, porque el 99% de los ciudadanos no sabe cómo se calculan. ¿Realmente me están engañando por eso? Entiendo que no. Otra cosa es que a la hora de venderme escondan las cláusulas, por ejemplo, esas malas prácticas. Por eso creo que no podemos poner siempre el foco en lo mismo, que la mala siempre es la entidad financiera, la aseguradora o la administración. El ciudadano tiene su parte de culpa porque no mira con esmero, no analiza lo que está haciendo a 3, 5 o incluso 25 años”, **experto actor (asesor financiero)**.

“El banco sabe perfectamente que el cliente ha firmado una serie de documentos que posiblemente eran algo complejos y, por ejemplo, en el caso de las cláusulas suelo, el banco ha devuelto el dinero a todos los particulares por esa complejidad supuesta que ha podido haber, a pesar de que el 95% creo que ha entendido perfectamente las condiciones”, **experto actor (asesor financiero)**.

Algunos expertos actores recuerdan, además, que la información oral que transmite el personal de las entidades financieras es igualmente importante e imposible de controlar por ningún organismo regulador estatal.

“Que se supervise lo que se habla en todas las oficinas de todas las entidades financieras de toda España es muy complicado”, **experto actor (asesor financiero)**.

En cuanto a si debería atribuirse esta labor informativa a otras entidades ajenas a las financieras, es significativo que muchos expertos, tanto actores como difusores, creen que son los propios bancos los que deberían encargarse de ofrecer información imparcial, sencilla, clara y transparente.

“Creo que el rol fundamental de proveer información transparente y adecuada al cliente lo tiene que tener la propia entidad financiera. Puede haber unos organismos de control de la calidad de esa información que se está proporcionando al cliente, pero la responsabilidad final está en la entidad financiera que está ofreciendo esos servicios al público”, **experto actor (business angel)**.

“En cuanto a si otras entidades deberían encargarse también de suministrar información financiera, no tendría que ser así porque los bancos deberían informar suficientemente”, **experto difusor (plataformas de afectados)**.

“Las personas que trabajan en los bancos deberían recibir capacitación para transmitir información de forma cercana y correcta, porque a veces la simplificación lo que nos lleva es a que no sea real lo que te están diciendo”, **experto difusor (profesor de Secundaria)**.

No obstante, en general se exige una mayor implicación estatal para regular eficazmente las actuaciones de las entidades financieras a nivel informativo. Mientras que los actores expertos apuntan de nuevo al Banco de España y a la CNMV, los expertos difusores creen que es el Gobierno el que debería regular la situación renovando la legislación vigente.

“En cuanto a la administración, debería haber algún tipo de organismo supervisor, como teóricamente lo hay, que diera una respuesta rápida y eficaz, lo que no se ha dado hasta el momento, ante los casos de abuso bancario que ha habido y que sigue habiendo”, **experto difusor (organizaciones de afectados)**.

“La idea sería, primero, simplificar todos los trámites; segundo, la letra pequeña no puede mandar tanto; y tercero, debemos pensar que la gente no tiene un nivel cultural tan alto como para entender esos documentos”, **experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión)**.

B II_2

Desde su cargo/posición, ¿cree Ud. que actualmente los ciudadanos están tomando decisiones financieras de manera suficientemente informada? ¿Cree Ud. que, en términos generales, la falta de formación podría ser responsable de las malas decisiones financieras de los usuarios medios? ¿Y la falta de información? ¿Cree Ud. que las entidades financieras facilitan una orientación adecuada a los ciudadanos? ¿Qué perfil profesional es, a su juicio, el mejor capacitado para ofrecer información financiera a los ciudadanos – profesionales del ámbito de las finanzas, educadores, profesores, periodistas, otro tipo de expertos, etc. –? ¿Qué canal/es cree Ud. que son más efectivos para transmitir esta información a la sociedad? ¿A través de qué medios percibe Ud. que se forman/informan principalmente los ciudadanos en materia de finanzas?

Todos los entrevistados coinciden en señalar que, actualmente, los ciudadanos no parecen estar tomando decisiones financieras de manera suficientemente informada. Esto contrasta con la percepción observada en encuestas a población (ANZ,2015) donde alrededor del 84% de la población considera que “se siente” bien informada cuando toma decisiones financieras.

“Llevo en este “mundillo” más de 25 años y sigo viendo los mismos errores una y otra vez y no veo mejora. Veo entidades que ofrecen sobrepagos y el ciudadano sigue comprando, no establece ni los parámetros ni los controles apropiados... Lo mismo de siempre. Falta esa cultura financiera a la hora de tomar decisiones. Estamos hablando de los ahorros del ciudadano, y ni él mismo muchas veces es consciente de los riesgos, sólo cuando los ha perdido”, **experto actor (asesor financiero)**.

“No depende tanto de la institución, del banco, como de la persona que te atiende en cuestión y de su implicación, porque la formación a veces implica más tiempo y cuando atienden a un cliente normalmente están 10 minutos, de forma que explicar los riesgos que se van a asumir en productos más elaborados, o toda la letra pequeña cuando firmas una tarjeta o un seguro, es imposible”, **experto difusor (profesor de Secundaria)**.

También se sugiere que la falta de formación financiera de la población española, por un lado, y la falta de información y orientación adecuada de las entidades financieras, por otro, son las responsables, en partes bastante equivalentes, de la toma de malas decisiones financieras por parte de los usuarios medios, una afirmación en línea con lo documentado en encuestas previas, (Eurobarómetro 373, 2011) en las que se documenta una falta de transparencia (Eurobarómetro 373, 2011, Pág. 52), tanto en el información que las entidades transmiten a los clientes, como en la Cultura Financiera de los ciudadanos (Eurobarómetro 373, 2011, Pág. 119).

Para valorar estas afirmaciones debe tenerse en cuenta que el porcentaje de adultos españoles (mayores de 16 años) alfabetizados en relación a conceptos financieros se sitúa en torno al 49%, tres puntos porcentuales por debajo de la media europea y 8 por debajo del Reino Unido, a la cabeza de la alfabetización financiera en Europa.

En línea con lo recogido en informes previos (S&P Global FinLit Survey, 2015), un 70% de los expertos entrevistados sugieren que existe mayor relación entre el nivel educativo general de un usuario y el tipo de decisiones financieras que realiza, que entre su nivel de alfabetización financiera y dichas direcciones.

“Veo con pavor que hay particulares con una formación muy básica que se meten a operar con productos complejos. Realmente, esto no es para cualquier persona, puedes ganar mucho dinero o perderlo rápidamente. Por la naturaleza de los productos financieros, para todo el análisis de riesgos y complejidades que hay detrás siempre, te va a hacer falta un conocimiento muy detallado del producto y tú como consumidor no puedes llegar a eso. Creo que hacen falta las dos patas: por un lado, asesoramiento independiente de los productos, con una figura de intermediación, que es la clave básica, incluso para usuarios de nivel medio-bajo, y por otro, que la gente tenga su propia base formativa para poder elegir”, experto actor (regulador).

“Vamos a asistir a unos cambios tan permanentes que realmente es muy difícil que el público normal, el que es ajeno a todas estas cosas, tenga una formación adecuada para poder valorar lo que tiene entre las manos (...) la gente se ha pillado los dedos con la hipoteca multdivisa, que es un financiamiento muy bueno pero para el director financiero de una multinacional, que está pendientes de la evolución de las divisas. Pero el público de a pie no puede meterse en esos berenjenales, no va a consultar los vaivenes del yen”, experto actor (organizaciones profesionales).

Mientras que los expertos actores aluden, incluso, a una falta de “sentido común” por parte de algunos usuarios a la hora de contratar determinados productos y servicios financieros; los expertos difusores, en su mayoría, sienten que son las entidades financieras las que han llevado a algunos ciudadanos a tomar decisiones financieras erróneas o desafortunadas transmitiendo información parcial o sesgada.

“Creo que la falta de formación es uno de los factores que influyen en que los ciudadanos no estén tomando buenas decisiones financieras. Por otra parte, está la falta de sentido común en esa toma de decisiones y esa confianza ciega en las entidades que nos ofrecen determinados productos”, experto actor (asesor financiero).

En relación con la educación y formación financiera de la población, es importante señalar que se trata de un tema ampliamente estudiado. Los niveles de conocimientos financieros de la población española se encuentran, según el informe de Allianz International Pensión Papers 1/2017, muy cercanos a la media de los 10 países europeos estudiados. Sin embargo, cuando se les ha preguntado a los expertos sobre el tema de la falta de formación financiera, todos afirman que el nivel de conocimientos financieros de la población española es bajo o muy bajo. Los expertos actores subrayan que este déficit no sólo es palpable en la población en general, sino que ciudadanos con estudios universitarios próximos a materias como Economía o Derecho, también carecen de conocimientos financieros básicos.

“Falta formación estructural en finanzas. Si tienes una formación mínima, te vas creando un sentido común, pero si no, no. (...) hay muchas cosas en finanzas que se hacen automáticas, no se sabe para qué sirven”, experto actor (broker).

“Hay una baja formación financiera porque creo que el mundo económico y financiero no estaba en los programas de estudios a nivel de Bachillerato y ESO hasta hace relativamente poco tiempo y hay una generación no formada en el ámbito económico-financiero porque no ha tenido una educación específica”, experto actor (business angel).

“Te sorprendes de que gente cualificada, con otras carreras, desconoce los términos financieros”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

“Si algo adolece a nivel español es la cultura financiera, no solamente a nivel particular, también a nivel empresarial”, experto actor (asesor financiero).

“Existe un desconocimiento muy grande del público en general en temas de finanzas, incluso a nivel empresarial (...) Y personas que tienen una formación elevada, la mayoría tiene una nula formación financiera básica.”, experto actor (organizaciones profesionales).

Uno de los expertos que trabaja temas financieros con un colectivo de personas en riesgo de exclusión social apunta que las finanzas se han especializado y complicado tanto que se están alejando de la gente de a pie. Esta percepción de las finanzas como complicadas, e incluso intimidatorias, la recoge también el Eurobarómetro 230, del año 2005 (páginas 10 y 11).

“Muchos de los mayores que tenemos en el colectivo han sido autónomos. Ellos mismos podían llevar las cuentas de sus negocios y ahora mismo te das cuenta de que no hay ninguna tienda que por pequeña que sea no necesite un gestor. Antes una persona con conocimientos mínimos podía manejarse, y ahora se ha hecho tan complejo que necesitas un gestor para llevar una panadería. Ven una complejidad enorme, que la economía se está alejando de la gente y que sólo unos pocos expertos van a poder manejarla y, cuando se complica tanto, no quieres seguir aprendiendo y lo dejas”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

La visión de los expertos resulta consistente con los presupuestos del denominado Déficit Cognitivo que conecta de manera directa la falta de conocimientos de la población con sus malas prácticas y opiniones en un ámbito determinado. En este caso, el déficit de alfabetización financiera explicaría las malas prácticas o decisiones de los usuarios españoles en este ámbito por lo que solo un aumento en la cultura financiera de los ciudadanos a través de acciones formativas o de capacitación conseguiría paliar la toma de decisiones financieras desafortunadas o equivocadas. Varios son sin embargo los estudios que ponen en entredicho el Modelo del Déficit, habiéndose demostrado en otros ámbitos, como el de la Cultura Científica, que niveles de alfabetización mayores no mejoran necesariamente las prácticas y opiniones de los usuarios en relación con la ciencia. Su incidencia podría definirse como de refuerzo de actitudes preexistentes o de polarización ya que el incremento de los conocimientos en este ámbito se relaciona con opiniones más críticas con respecto a los desarrollos y el funcionamiento del sistema. En el ámbito que nos ocupa, estudios como el de Miller et al. (2014) muestran, sin embargo, que las acciones de alfabetización mejoran las decisiones financieras de algunos colectivos, como el de las mujeres, los sectores de población más pobres y los adultos con edades próximas a la jubilación. La segmentación de los públicos y la adecuación de las actuaciones formativas podrían por tanto resultar clave.

Respecto a la falta de información y orientación suficiente por parte de las entidades bancarias, buena parte de los entrevistados admite que la información suministrada por los bancos a los consumidores es excesivamente compleja y más de la mitad opina que dicha complejidad es “deliberada”.

“Al final, las entidades se encuentran con un conflicto de interés, entre asesoramiento y lo que te quieren vender. La gente estaba acostumbrada a las cajas de ahorro, que no tenían la presión de presentar resultados cada tres meses y dar cuenta a los accionistas, y te asesoraban un poco mejor. Luego pasó lo que pasó, y ahora lo que nos quedan son entidades cuya única prioridad es ganar dinero (...) Las cajas tenían entre sus fines la generación de beneficios, pero también la labor social y la relación con el cliente, por lo que cubrían un hueco que ahora está sin cubrir, ya que ahora no hay nadie que haga esa labor. En otros países como Francia o Alemania siguen existiendo las cajas y ese modelo de negocio puede funcionar bien”, experto actor (regulador).

“El proveedor siempre va a ofrecer información oportunista, va a aprovechar cualquier momento para vendernos algo. Ellos venden productos y servicios y van a intentar lo más posible que casen con nuestras posibles necesidades. Es ahí donde tropezamos con la carencia de formación; tengo que saber de forma clara si me hace falta una hipoteca o un seguro o no me hace falta”, experto actor (asesor financiero).

Durante los últimos 15 años numerosos estudios se han preocupado por analizar la percepción pública del sistema financiero, un interés que en el ámbito académico creció especialmente durante la crisis económica y los años posteriores, (Flavian et al., 2004; Pérez-Ruiz & Rodríguez del Bosque, 2012). A este respecto todos los entrevistados afirman que la imagen pública del sistema financiero en su conjunto ha empeorado tras la crisis, afectando negativamente a los niveles de confianza de la población

“Las personas mayores ya no se fían de los bancos. El banco era como el médico, que si te dice que te tienes que operar, te operas, porque es el que sabe. Pero si ya no sabes si lo hace por tu bien o si te quiere sacar el dinero, pierdes toda la confianza. A la hora de firmar datos, se sienten vulnerables, indefensos. Ya no se ven como clientes, se ven como posibles víctimas. A los bancos también les ha causado un problema enorme de marca; es un desprestigio difícil de recuperar”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

Los expertos difusores, en especial las organizaciones y plataformas de afectados, son

especialmente críticos con la actuación de las entidades financieras en este sentido y es destacable el empleo de vocabulario despectivo, e incluso beligerante, cuando se refieren a las mismas. En cambio, los expertos actores que profesionalmente trabajan en entidades financieras, abogan porque no se generalicen las críticas y ataques a los bancos y se distinga entre aquellos que han hecho bien las cosas y aquellos que no.

“Desde la plataforma, con las experiencias negativas que tenemos, lo que hacemos es avisar a la gente que no haga nada con ningún banco, que aunque te ofrezcan productos de plazo fijo, que no se fíen, que luego te engañan en la letra pequeña. La mayoría de los que estamos en la plataforma somos de la misma opinión, y cada día tenemos menos relación con los bancos”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“Siempre está el pensamiento de que el banco quiere engañar, nos meten en el mismo saco a todo el mundo y eso es totalmente incorrecto. Lo que ocurre es que se han realizado prácticas erróneas en ciertos bancos y el cliente se siente defraudado por ese tipo de productos (...) la banca ha sido dañada con el tema de la crisis (...). Todavía el cliente tiene alguna percepción negativa, pero en nuestro caso estamos muy tranquilos y pensamos que todo lo que hemos ofrecido ha sido correcto”, experto actor (asesor financiero).

En relación a los medios a través de los cuales la población española se informa sobre finanzas, la mayor parte de los entrevistados, independientemente de su perfil, piensa que los ciudadanos acuden a las propias oficinas bancarias a informarse.

“Es curioso lo que pasa en el sector financiero. Normalmente una persona, cuando va a comprarse unos zapatos, recorre 40 tiendas para que le rebajen 20 euros. En cambio, con la operación más importante de su vida, como puede ser comprar un piso, se conforman con que le den la hipoteca, en lugar de mirar opciones. Y es una operación a largo plazo con unas connotaciones muy especiales, y una pequeñísima diferencia puede resultar en miles de euros”, experto actor (organizaciones profesionales).

Otros expertos nombran el boca a boca, la información presente en Internet y los medios de comunicación, aunque en menor medida.

“Creo que sigue funcionando mucho el boca a boca de tu entorno, familiares, amigos, conocidos, que te cuentan dónde y cómo han invertido. Y a veces lo que uno quiere hacer es muy diferente

a lo que el otro hace, pero te dejas llevar por el conocido, que te da más seguridad que algún profesional que te asesore de forma específica. Y creo que se siguen dando a veces estafas piramidales, por esa confianza que te da el conocido”, experto difusor, (profesor de Secundaria).

Uno de los expertos actores se muestra crítico en torno al papel de la publicidad en la transmisión de información financiera engañosa.

“Hay compañías que se les permite que estén haciendo una publicidad engañosa, diciendo ‘haga usted una renegociación de deuda que se va a ahorrar tanto’. No se va a ahorrar nada, va a incrementar su deuda alargando el plazo. El usuario tiene que saberlo y el anunciante está en la obligación de comunicarlo, pero no lo hace y no se les sanciona”, experto actor (organizaciones profesionales).

En cuanto al perfil más apropiado para transmitir información financiera a los ciudadanos, los expertos actores y difusores coinciden de nuevo en que debe ser el personal de las entidades bancarias quien debe encargarse de facilitar información suficiente, acorde y explicada de forma sencilla para que pueda ser comprendida por cualquier persona.

“Dentro de una entidad financiera el que tiene que dar información de calidad y transparente es el agente comercial, el que está comercializando directamente un producto. Debe ser un conocimiento muy profundo y saber explicarle al cliente en su terminología las implicaciones que tiene una determinada inversión o decisión financiera, tomar un préstamo, hacer un depósito o invertir en renta variable o renta fija”, experto actor (business angel).

Las asociaciones y organizaciones profesionales abogan por regular la calificación profesional del personal financiero mediante su registro y certificación, requiriendo una formación especializada y unos conocimientos y destrezas mínimas para obtenerlo.

Junto a los propios profesionales, algunos expertos actores y difusores aluden al papel que ejercen los notarios. Mientras que los actores consideran que la labor informativa no corresponde a este perfil, los difusores, en concreto las plataformas de afectados, son muy críticas con su papel.

“Ahora la ley dice que es el notario el que tiene que informar al consumidor de las características de la operación, etc. Pero entiendo que es ponerle una función que no le corresponde o no domina tanto”, experto actor (organizaciones profesionales).

“Creo que mucha culpa de la falta de información la tienen los notarios, y han salido indemnes de esta guerra con todo lo que ha pasado. El notario debería explicar lo que vas a firmar”, **experto difusor (plataformas de afectados)**.

En general, los expertos difusores pertenecientes a organizaciones de consumidores, periodistas y blogueros creen que su perfil es el más adecuado para suministrar información financiera de forma accesible para cualquier público.

“Los periodistas pueden divulgar muy bien, porque es en gran medida su trabajo. (...) Cuando se ha hecho algún producto periodístico por financieros, no resulta tan atractivo (...) El periodista es una buena figura y el profesor puede serlo, y lo que creo es que el financiero no sería tan correcto”, **experto difusor (periodista especializado)**.

Otros expertos, tanto actores como difusores, creen que informar eficazmente a los ciudadanos no depende de un perfil profesional, sino de las capacidades y destrezas personales.

“Más que un perfil profesional, creo que la persona tiene que saber comunicar bien para informar sobre finanzas. Aquí hemos tenido banqueros dando charlas muy entretenidas, y con otros nos hemos aburrido. Necesitamos a gente que sea capaz de comunicar y de meterse en el lenguaje del ciudadano de a pie. La empatía es fundamental”, **experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión)**.

“Creo que tendría que ser una compilación bastante amplia de perfiles. Por un lado tendrías que tener conocimientos de finanzas, y por otro saber explicar bien y ponerse en el lugar del otro”, **experto difusor (bloguero)**.

Por otra parte, respecto al canal más apropiado para transmitir información financiera, de nuevo los entrevistados de ambos perfiles aluden a las propias entidades financieras, y en menor medida a páginas web, redes sociales, foros, educación reglada, charlas y seminarios abiertos y medios de comunicación. Las organizaciones de afectados se quejan de que la gente acude a las plataformas a informarse y a obtener una solución a su problema y cuando ya la tienen, no se quedan a informar y a ayudar a otros afectados.

“A las charlas sólo viene la gente cuando ya tiene el problema. Hay un individualismo considerable en la sociedad. La gente acude aquí cuando tiene un problema, se lo solucionas, y se va. Somos

pocos los que quedamos aquí y seguimos ayudando. Nosotros no faltamos ningún lunes en la sede”, **experto difusor (plataformas de afectados)**.

“El utilizar foros de discusión es muy interesante, porque la gente habla con otra libertad, está hablando con gente de igual a igual. En nuestra página web, hay algunos que son líderes de opinión, que saben bastante sobre algunos temas, y los otros confían en ellos, porque no tienen más interés que su prestigio y por amistad”, **experto difusor (periodista especializado)**.

B II_3

¿Reciben solicitudes de información financiera por parte de los ciudadanos? Hasta donde Ud. conoce, ¿son numerosas? ¿Se producen en algunos momentos más que en otros? Si es así, ¿en qué momentos? ¿Conoce si disponen de un área/equipo/departamento que se responsabiliza de responderlas? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué departamento o en qué departamento se inscribe dicha labor informativa? ¿Qué tipo de trabajo realiza? ¿A través de qué canales y/o plataformas – personal, teléfono, correo electrónico, página web, banca electrónica, APP, etc. –? ¿Qué tipo de información/materiales se facilitan – flyers, folletos, manuales, información oral, página web, etc. –?

Existe una amplia variabilidad de respuestas en este bloque de preguntas, que se realizó únicamente a los expertos actores. Aproximadamente la mitad de ellos no recibe solicitudes de información financiera por parte de los ciudadanos, ya que en la práctica profesional diaria no está entre sus funciones el trato directo con ciudadanos. Quienes afirman recibir este tipo de solicitudes expresan que son numerosas y sostenidas a lo largo de todo el año, y generalmente se atienden de forma personal, sin que exista un departamento o equipo centrado expresamente en este servicio.

“Me encargo personalmente de atender esas demandas, que normalmente llegan a través del formulario de la web, entre cuatro y diez semanales, de distinta índole: desde temas de empresas hasta cómo les puede estar afectando la relación personal con sus bancos o las garantías particulares de cara a la financiación. Dependiendo de la petición de información, suministro un

tipo de información u otra. Si es una mera consulta, la resuelvo yo sobre la marcha vía e-mail, y adjunto información de otras webs, de manuales de la administración pública, de compañeros, etc. Pero generalmente lo gestiono vía teléfono, para confirmar que efectivamente se ha resuelto la consulta”, **experto actor (asesor financiero)**.

“La mayor parte de la información la tenemos en la página web, en folletos tenemos muy poquito, y donde ofrecemos más información a clientes y socios es a través de las entrevistas que tenemos con ellos. También funcionamos por teléfono”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Cuando en la televisión hay una noticia de renombre en cuanto a una casuística bancaria, al día siguiente o esa semana nos solicitan bastante información”, **experto actor (asesor financiero)**.

B II_4

Si recibe demandas informativas por parte de los ciudadanos, ¿qué tipo de demandas diría Ud. que son las más frecuentes? ¿Cómo valoraría su labor en este sentido? ¿Cree que deben ser expertos como Ud. quienes atiendan este tipo de peticiones o que deben encargarse otros miembros de su entidad con otro perfil? ¿Qué perfil es, a su juicio, el mejor capacitado para ofrecer información financiera a los ciudadanos?

Las cuestiones presentadas en este bloque de preguntas sólo fueron respondidas por los expertos actores. Todos los entrevistados que, de forma habitual, tienen un trato directo con los ciudadanos, valoran de forma positiva su labor informativa. Consideran que es enriquecedora en lo profesional, pero también en lo personal, que les ayuda a reciclarse continuamente y a seguir aprendiendo, y que la experiencia es un aspecto clave para responder mejor este tipo de peticiones y para realizar un asesoramiento óptimo.

“La labor informativa que realizo es muy satisfactoria para mí. Saber que puedo ayudar a la gente a tomar buenas decisiones o a mejorar las que está tomando es satisfactorio. No siempre eres tú el que le das la solución. Ellos a veces te plantean varias opciones y ayudas a tomar la decisión o le encaminas a tomarla. Eso a nivel personal es una satisfacción importante, es una parte del “salario emocional” que no está pagado con dinero. De hecho, muchas veces tampoco me pagan por estas consultas”, **experto actor (asesor financiero)**.

De nuevo, los expertos entrevistados consideran que el perfil de asesor financiero independiente es el mejor capacitado para recibir y procesar peticiones de información financiera procedentes de ciudadanos.

A nivel trabajo, resolver estas peticiones no me resulta muy complejo porque son temas con los que estoy a diario. Y cuando hay algún tema que excede mi capacitación o experiencia, siempre tengo algún compañero, algún libro u organismo al que puedo recomendar acudir. Si es un tema que desconozco, que no estoy cómodo con él o que no estoy convencido de que les vaya a aportar una buena orientación, prefiero recomendarles a otro profesional u otra solución antes que liar más la madeja, porque cuando llegan a ti normalmente vienen con un lío importante en la cabeza y lo que necesitan son soluciones reales”, **experto actor (asesor financiero)**.

B II_5

Desde su puesto/posición, ¿Cree Ud. que contribuye a que los ciudadanos reciban información financiera útil para su día a día? Si la respuesta es afirmativa, ¿de qué forma contribuye? ¿En qué grado cree Ud. que contribuye? ¿Y el grupo de interés del que procede? ¿Considera que su labor ayuda a modificar la percepción de los usuarios en relación con el sistema financiero? ¿Ha detectado Ud. demanda en la sociedad por este tipo de servicio de información?

Aquellos expertos, tanto actores como difusores, que tienen entre su labor usual, profesional o de ocio – como por ejemplo el caso de los blogueros –, la transmisión de información financiera, tiene una percepción positiva de dicha función. En general, todos opinan que contribuyen a que los ciudadanos reciban información financiera útil para su día a día y creen que los colegas de su mismo perfil también lo hacen.

“La información que damos en el Instituto les es útil a los alumnos. Pero es información para el día de mañana, cuando se incorporen al mercado laboral. (...) A estas edades, la información financiera que reciben estos alumnos es fundamentalmente a través de los medios de comunicación”, **experto difusor (profesor de Secundaria)**.

“Desde el blog contribuimos a que la gente conozca información financiera útil para su día a día. Hablamos de nuestra experiencia personal que puede ser útil para los que leen el blog. Sobre todo porque es a nivel de finanzas personales, que muestra lo que le pasa a una persona de la calle”, experto difusor (bloguero).

Asimismo, los expertos piensan que su labor ayuda a modificar la percepción de los usuarios en relación con el sistema financiero

“El sector financiero actual es el que tiene peor reputación en la historia de la economía”, experto actor, (business angel).

“La labor que hacemos como profesores de Secundaria ayuda a los alumnos a modificar su percepción sobre el sistema financiero porque, en general, está llena de tópicos y de ideas preconcebidas que no se ajustan a la realidad, y muchas veces muy politizadas: el bueno es el trabajador y el malo el empresario, los malos son los bancos... Creo que hay que poner a cada uno en su lugar, y si bien es cierto que algunas actuaciones de empresarios y de bancos no son las correctas, tienen que conocer su utilidad para el crecimiento y desarrollo económico. Ayudamos a quitar esas ideas preconcebidas, a que razonen más las distintas decisiones que se toman a nivel de gobierno y de instituciones, y a ser más críticos. Lo ideal es que ellos, con esa información, se posicionen y tengan un juicio de valor”, experto difusor (profesor de Secundaria).

“La labor que realizamos está contribuyendo a modificar la percepción sobre el sistema financiero. Lo importante es que en las charlas que les impartimos tengan la posibilidad de preguntar. El hecho de que ante una duda, en lugar de atender a la rumorología o a personas desinformadas, puedan tener a un experto delante que les diga cómo son las cosas realmente, es lo que cambia su percepción”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

Por último, todos los expertos consideran que la labor informativa que realiza su colectivo en cuestión tiene una gran demanda social.

“Hay muchísima demanda de la sociedad, son historias que funcionan muy bien, que se pinchan mucho”, experto difusor (periodista especializado).

BLOQUE

III

SISTEMA FINANCIERO, CIUDADANÍA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

OBJETIVOS

Profundizar en las relaciones entre sistema financiero, ciudadanos y nuevas tecnologías. Conocer la percepción de los expertos sobre cómo las nuevas tecnologías han influido en las relaciones entre entidades financieras y ciudadanos, y en la valoración del sistema financiero y sus agentes. Obtener información sobre hábitos de uso de nuevas tecnologías financieras, conocimiento de las mismas y ciberseguridad financiera.

B III_1

¿En qué grado cree Ud. que las nuevas tecnologías han cambiado el sistema financiero en la última década? ¿Conoce Ud. el término *Fintech*? En lo referente a la relación con los ciudadanos, ¿en qué aspectos considera que las nuevas tecnologías han influido positivamente? ¿Y de forma negativa? ¿En qué medida desde su institución se potencia o no el uso de las nuevas tecnologías para los intercambios de la ciudadanía con el sistema financiero? ¿Cree Ud. que la generalización de las nuevas tecnologías ha influido o puede influir positiva o negativamente en la percepción que los usuarios tienen del sistema financiero y de sus agentes?

La mayoría de los entrevistados de ambos perfiles cree que las nuevas tecnologías han revolucionado el panorama financiero en los últimos diez años. Las nuevas tecnologías financieras son asociadas por los expertos difusores a la banca multicanal, y sólo los expertos actores mencionan otras posibilidades como los servicios de pago a través del móvil, los comparadores de productos financieros online, las aplicaciones para la gestión de gastos, o herramientas más avanzadas como el asesoramiento financiero a través de robots o la orientación de decisiones mediante inteligencia artificial.

“Tanto desde el punto de vista profesional como de usuario las nuevas tecnologías han provocado mejoras de eficiencia importantes”, experto actor (broker).

“Creo que ha habido un cambio brutal. Han facilitado mucho el acceso a la información, tanto

interna como externa, de los bancos y de los clientes. Pero creo que los bancos siguen sin aprovechar esa tecnología para beneficiar o satisfacer al cliente”, experto actor (asesor financiero).

“El uso de las nuevas tecnologías ha cambiado todo radicalmente, hoy en día las oficinas están con una ocupación de clientes que es la mitad que hace unos años”, experto actor (asesor financiero).

Algunos expertos actores implicados directamente en el panorama financiero digital creen, incluso, que aún no se ha producido un cambio realmente disruptivo y que la verdadera revolución está aún por llegar. Estos entrevistados consideran que, por el momento, tan sólo las gestiones que antes sólo podían hacerse de forma presencial se han pasado al ámbito digital. Esto coincide con opiniones de expertos mundiales como David Birch que señala que hasta ahora las *fintech* mayoritariamente han allanado el terreno a las entidades financieras permitiéndolas agilizar sus procesos o mejorando la forma de relacionarse con los clientes y de hacer accesibles sus servicios financieros (Javier Cortes, Retina, El País Economía, 18 abril 2017), usando para ello tecnologías relacionadas con la telefonía móvil, y que en un futuro próximo las tecnologías disruptivas estarán relacionadas principalmente con inteligencia artificial

“La banca, aunque ha avanzado mucho en los últimos 25 años, está todavía muy en la superficie de la tecnología”, experto actor (asesor financiero).

“Creo que está por venir que las nuevas tecnologías cambien el sistema financiero. Estamos en un proceso de transición”, experto actor (organizaciones sectoriales).

“El tratamiento de los datos, el conocimiento real del cliente y la personalización de servicios y productos están todavía muy lejos. La banca todavía no ha tomado conciencia de que es por ahí por donde debe ir el negocio. Al final siguen estandarizando el producto y el servicio”, experto actor (asesor financiero).

“Todavía es un poco prematuro valorar el impacto de las nuevas tecnologías, salvo algún caso de economía colaborativa en las finanzas, como el crowdfunding. Lo veo muy en pañales, el tema de las criptomonedas, por ejemplo, está en el ámbito únicamente de los frikis (...) Se están utilizando mucho las nuevas tecnologías, pero no supone un cambio sustancial en el conocimiento, ni en la forma de hacer las cosas ni en hacer cosas especialmente nuevas. Es más o menos lo mismo pero con otro soporte”, experto difusor (periodista especializado).

En lo referido a la relación con los ciudadanos, la mayor parte opina que las nuevas tecnologías han mejorado la situación. Destacan, fundamentalmente, la banca electrónica como la herramienta que ha simplificado y facilitado el día a día de los ciudadanos en lo referente a las finanzas. Su uso está generalizado sobre todo entre los jóvenes, que tienen en la comunicación digital su principal forma de relacionarse con las entidades financieras. Sin embargo, la posibilidad de realizar consultas y operaciones online desde cualquier dispositivo también conllevará aspectos negativos para los profesionales del sector, según algunos entrevistados, como es el cierre de oficinas y sucursales y la consiguiente pérdida de puestos de trabajo.

“El logro es poder hablar con tu gestor porque has reservado hora y que no te hagan ir hasta la oficina. Ahora puedes tener tu oficina en Valencia y vivir en Madrid sin que haya ningún problema”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

“El empleo en el sector financiero está transformándose pero creo que se está reduciendo y se va a reducir más”, experto actor (business angel).

“Mucha gente dice que las tecnologías sirven para generar paro. Yo no estoy de acuerdo; creo que la tecnología lo que hace es cambiar el perfil de las personas que se requieren”, experto actor (organizaciones profesionales).

La disponibilidad de una cartera mayor de productos y servicios financieros gracias a las nuevas tecnologías es otro de los aspectos positivos planteados por los expertos actores.

“Hoy en día ya disponemos de más información y de más alternativas en materia de productos, porque tenemos ya unas fintech que ofrecen los productos que tradicionalmente ofrecían los bancos (...) Hay más oferta en el mercado y ahí la tecnología tiene que ayudarnos a tomar mejores decisiones y sobre todo tiene que ayudar a facilitar y ser más ágiles a la hora de prestar un servicio”, experto actor (organizaciones sectoriales).

Buena parte de los expertos alude también a la accesibilidad de la información financiera a través de Internet, a través de páginas web, foros, blogs o redes sociales. Existe información de todo tipo, divulgativa y también especializada, lo que ha beneficiado a los ciudadanos, pero también a los profesionales.

“Grupos de usuarios pueden ponerse en contacto entre sí y organizarse, intercambiar experiencias y opiniones, y darse cuenta de que alguien les está tomando el pelo o está teniendo una mala práctica con ellos. Con meterse en una red social o en un foro puede saber automáticamente que hay otros cientos de personas en su mismo caso y que hay soluciones”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Si tú quieres invertir en una empresa, tienes una página web que te da una información brutal gratuita, mientras que antes estos servicios eran muy caros”, **experto actor (regulador)**.

“Cuando no había tanta información y no había Internet, el mercado financiero era mucho más opaco y provocaba que, como la información sólo llegaba a ciertos espacios, hubiera más información privilegiada. Ahora la información privilegiada dura muy poquito, en cuanto pasa cualquier cosa, está en Internet rápido. Cualquier persona desde su casa puede tener un nivel de información casi como la de un profesional”, **experto actor (broker)**.

Pero la cantidad de información existente en la Web es un arma de doble filo para algunos de los expertos entrevistados, ya que no toda la información presente en Internet es objetiva, fiable y de calidad. A su juicio, alguien que carece de suficiente formación puede hacer caso de recomendaciones parciales, erróneas o no ajustadas a su situación personal.

“Muchas veces esa posibilidad de acceso a tanta información crea una “infoxicación” más que una solución. La información financiera como tal no está demasiado homologada, no está demasiado sistematizada y eso es un error que no estamos viendo. Se puede acceder a mucha información, pero mucho de lo que vemos en Internet son opiniones o situaciones muy particulares que no tienen que ser la solución a grandes problemas”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Ahora con Internet es mucho más fácil acceder a información, ya sea de finanzas o de otro tema, aunque también hay que saber buscar, porque en Internet hay información correcta e incorrecta”, **experto difusor (bloguero)**.

Otros expertos actores hacen referencia a otros aspectos positivos que han traído las nuevas tecnologías financieras, como la transparencia de la información, el abaratamiento de costes o el acceso a nuevas vías de producción o resolución de problemas (crowdsourcing) tanto de financiación, inversión o conocimiento.

En el lado negativo de las nuevas tecnologías, la mayoría de los entrevistados nombra de nuevo el cierre de oficinas y la consiguiente pérdida de puestos de trabajo, así como la falta de interacción y relación personal con los ciudadanos.

“Siempre tratamos de enseñar al cliente, darle una pequeña formación, tanto en el cajero – que hoy en día hace de todo – como en la banca electrónica. Hay gestiones banales como una transferencia, un ingreso en cuenta o liquidar un recibo, que se pueden hacer de forma autónoma por parte del cliente. A nosotros eso nos libera para hacer otro tipo de gestiones más avanzadas, de asesoramiento, como concertar citas con clientes. Al principio les choca cuando les mandas al cajero. Dicen: “eso lo tenéis que hacer vosotros, porque es vuestro cometido y os vais a quedar sin gente en la banca”. Sí, es cierto, al final va a reducir bastante la plantilla, pero nuestro banco no piensa que vaya a ser una reducción drástica, quizá en los puestos administrativos sí, pero los puestos que dan calidad y que el cliente aprecia, que son los puestos de asesoramiento, se van a mantener siempre”, **experto actor (asesor financiero)**.

Por otro lado, existe un conocimiento desigual del término *fintech* y de sus aplicaciones en función del perfil de experto. Mientras que todos los expertos actores no solo conocen el término, sino que están familiarizados con él y lo utilizan con naturalidad a lo largo de la entrevista, formando parte de su jerga; pocos expertos difusores, tan solo los periodistas especializados, están al día de este nuevo ecosistema. Resulta llamativo que algunos perfiles difusores, como los académicos, no solo no estén actualizados en este sentido, sino que desconozcan el término, lo que sugiere que el nuevo panorama de las *fintech* se restringe, por el momento, al ámbito puramente profesional.

Algunos expertos actores nombran a las *fintech* como fenómeno clave en la mejora de las relaciones entre ciudadanos y sistema financiero. No obstante, las opiniones entre los actores difieren. La mayoría es entusiasta de las *fintech*, y sólo algunos se muestran cautos, e incluso recelosos, con su potencial y su futuro.

“Soy un poco descreído con esto de las *fintech*. (...) Es un término de moda, muy bonito, pero en el sector financiero podemos ver empresas tradicionales y otras nuevas que se han pasado a las nuevas tecnologías y lo están haciendo muy bien, y otras que tienen unas ideas bastante peregrinas. Yo llamaría a la cautela. Me da un poco de miedo que la gente esté metiendo el dinero en cajas negras que no están reguladas y no sabemos bien cómo funcionan”, **experto actor (regulador)**.

“El ciudadano no es consciente de estar delante de una fintech. Paga con Paypal y punto. Sólo sabe que mejora el servicio, mejora la calidad, que le dan algo más de lo que tradicionalmente está acostumbrado a recibir. (...) Las fintech están aprovechando los huecos en la cadena de valor de las entidades financieras, que, por un motivo o por otro, o no han visto o no les interesa, o pensaban que los clientes eran un poco tontos y no se iban a mover”, **experto actor (consultor tecnológico financiero)**.

En respuesta a la pregunta sobre si las nuevas tecnologías han podido influir en la percepción ciudadana en torno al sistema financiero, la mayor parte de los expertos actores y difusores, salvo los procedentes de plataformas de afectados por productos y servicios bancarios, considera que los beneficios descritos anteriormente han contribuido a generar una imagen más positiva.

“Creo que las nuevas tecnologías han influido decididamente a modificar la percepción de la ciudadanía en torno al sistema financiero y sus agentes”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Una encuesta que salió hace unos meses decía que la gente joven, el mundo millennials y la generación Z, confía más en Amazon o en Facebook para el depósito de sus recursos financieros que en la banca tradicional. Eso también dice mucho. Creo que cada generación tiene unas percepciones distintas, pero en general es negativa y no ha sido por la tecnología, sino por un comportamiento ético”, **experto actor (business angel)**.

Los expertos actores manifiestan potenciar en gran medida las nuevas tecnologías desde su ámbito profesional. Precisan que la mayor parte de los intercambios con los grupos de interés con los que interactúan se llevan a cabo a través de Internet, y que esto permite acelerar trámites.

“Desde las entidades donde trabajo, actualmente, el 90-95% de los intercambios son a través de Internet. Videoconferencias, pantallas compartidas, cloud, pizarras virtuales.... Son lo habitual”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Estamos instalando una plataforma online para que se puedan tramitar solicitudes a través de la web para que nos manden documentación, con firma electrónica. Creo que se está intentando potenciar bastante”, **experto actor (asesor financiero)**.

“La idea es potenciar las nuevas tecnologías por la sencilla razón de que queremos llegar a todo el mundo. Hoy en día con el nivel de trabajo y de conciliación familiar mucha gente querría ir al banco y no puede. La forma de suplir eso son las nuevas tecnologías; las potenciamos; es una de nuestras prioridades; cada año sacamos nuevas opciones para facilitar al cliente sus gestiones”, **experto actor (asesor financiero)**.

B III_2

¿Considera que existe, en general, un hábito de uso o un aprovechamiento suficiente de las nuevas tecnologías disponibles en el ámbito financiero entre la población española? Si la respuesta es positiva, ¿en qué aspectos observa Ud. dicha tendencia? Si la respuesta es negativa, ¿a qué cree Ud. que puede deberse ese uso insuficiente?

La respuesta a la primera pregunta ha variado notablemente entre los expertos. Aproximadamente la mitad de ellos considera que existe un uso generalizado de las nuevas tecnologías financieras entre los españoles. A la hora de justificar en qué aspectos observan dicha tendencia, la mayoría recurre a ejemplos prácticos y a su experiencia personal. La realización de consultas a través de la banca multicanal y la realización de operaciones sencillas a través de Internet son las actividades más nombradas, pero no las únicas. El uso de comparadores de productos financieros online o las aplicaciones para gestionar las finanzas personales también figuran entre los ejemplos más recurrentes.

“En mi caso, como persona joven, creo que ha habido una evolución bastante positiva y a mí me ha facilitado mucho las cosas el no tener que abandonar mi trabajo para ir al banco”, **experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión)**.

“Creo que falta aún mucho para que se generalicen las nuevas tecnologías financieras entre los ciudadanos. Hay muchos clientes por digitalizar y tampoco todos los bancos han avanzado hacia la digitalización. Dicen que sí, pero es mentira. (...) La digitalización ocurre cuando tú ya no tienes que firmar ningún papel ni entregar ningún documento en la sucursal”, **experto actor (consultor tecnológico financiero)**.

Algunos expertos se muestran drásticos en este sentido y piensan que algunas tecnologías financieras, fundamentalmente la banca multicanal, son ya irremplazables.

La otra mitad expresa que el uso de las nuevas tecnologías financieras es insuficiente en la población española, y justifican su respuesta en el acceso tardío a Internet en España, en la brecha generacional o en la falta de conocimientos suficientes para hacer uso de las mismas.

De forma mayoritaria, existe la percepción de que el uso de las nuevas tecnologías financieras difiere notablemente en función de la edad. Incluso algunos expertos advierten de la existencia de una brecha generacional. En este sentido, Asociación Española de Empresas Fintech señala como un factor importante la falta de digitalización en los mayores de 50 años para contratar servicios fintech y que la difusión actualmente sólo se encuentra aún en las grandes ciudades.

“En general, creo que cuanto más joven eres, más uso haces de las nuevas tecnologías, y cuanto mayor, más desconfías de ellas, porque las desconoces”, experto difusor (profesor de Secundaria).

“La generación más joven aprovecha mucho las nuevas tecnologías pero que hay un sector de gente de cierta edad en adelante que todavía son reticentes”, experto actor (asesor financiero).

“Creo que las nuevas tecnologías sólo llegan a la gente joven; la gente mayor sigue yendo al banco con su cartilla para hacer cualquier gestión. A toda la gente mayor le da igual la banca online”, experto difusor (organizaciones de afectados).

Algunos expertos aluden también al nivel educativo como otro factor determinante a la hora de señalar un mayor o menor uso de tecnologías financieras.

“Las nuevas tecnologías son sólo para gente que tiene un determinado nivel cultural”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“El analfabetismo digital está produciendo una brecha muy grande”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

“Para otros colectivos, como las personas mayores o los jóvenes, hay cosas que han cambiado pero hay muchas diferencias entre perfiles. Los que tenemos en clase carecen de los medios y de conocimiento sobre las nuevas tecnologías, mientras que chicos de otro perfil o acceso a más recursos utilizan Internet generalmente para gestionar sus finanzas”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

B III_3

¿Considera Ud. que la población española, en general, tiene conocimientos suficientes sobre el uso de nuevas tecnologías financieras? ¿Y sobre ciberseguridad financiera, por ejemplo, en relación a la autenticación de usuarios o a la detección de posibles fraudes? ¿Considera la privacidad de los datos personales un factor que desmotiva a los usuarios a la hora de hacer uso de productos o servicios financieros on-line?

Al igual que en la pregunta anterior, los entrevistados de ambos perfiles coinciden en que la edad es el elemento clave que delimita un mayor o menor conocimiento de las nuevas tecnologías financieras.

“Creo que el conocimiento de las nuevas tecnologías financieras está directamente relacionado con la edad”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

“Está costando mucho mover a los clientes a la esfera digital. Muchas veces la cultura va con el “precio”; si no tiene coste, acudes a la oficina; y si tiene coste, acudes a la banca online”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

En relación a la ciberseguridad financiera, los expertos actores creen que las personas que hacen un uso habitual de las nuevas tecnologías no están concienciadas para evitar ser víctimas de fraudes digitales u otro tipo de problemas de seguridad. Esta falta de concienciación contrasta con el hecho de que cada vez son altos los niveles de fraude global y más numerosos los casos de ciberataques en el sector financiero, como señalan Tsoroulas y Muñiz (2017), “convirtiéndose en un problema generalizado que afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación”.

“La seguridad informática te dice que nunca debes conectarte a redes públicas para consultar datos bancarios. Algunos dicen, da igual si no tengo nada; pero eso no importa; van a entrar en tu teléfono; van a saber todo sobre ti; y te puede ocurrir cualquier cosa”, experto actor (organizaciones profesionales).

“WannaCray fue un antes y un después en la percepción social de la importancia del ciberdelito. Ha impactado a empresas, pero hubo mucho ruido social y mediático y creo que ha generado una gran inquietud. Pero la gente no es consciente de las posibilidades de violación de datos e información que hay con esto”, experto actor (business angel).

“Dan igual todos los sellos de seguridad. En lo que se fija la gente es que tal página se la haya recomendado un amigo”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

La privacidad de datos personales ya no parece un factor que desmotive a los usuarios a la hora de hacer uso de las nuevas tecnologías financieras, según la mayor parte de los expertos actores. En todos los sectores en los que actúan empresas tecnológicas, y de manera particular en el sector financiero con las fintech, la base del futuro negocio está en conocer lo mejor posible al cliente para anticiparse a sus necesidades con una oferta individualizada de productos o servicios. Para alcanzar este objetivo resulta básico el análisis de datos que permite estudiar el comportamiento del posible consumidor, representando la protección de los datos un desafío para el sector. Sin embargo, gran parte de los expertos difusores aún se muestran cautos con la privacidad de los datos.

“Respecto al tema de datos personales, creo que cada vez desmotivan menos a los ciudadanos para comprar productos y servicios financieros online”, experto actor (organizaciones sectoriales).

“Posiblemente, las dudas sobre los datos personales son de las cosas que más hacen desconfiar a la gente”, experto actor (asesor financiero).

“Cuanta más información ponemos en Internet, más controlados estamos”, experto difusor (organizaciones de afectados).

Al margen de los datos personales, algunos expertos alertan de los peligros de la cesión de datos financieros y de la falta de concienciación ciudadana en este sentido.

“Creo que cada vez hay más alegría y ligereza con la cesión de datos. Es fácil ceder información sobre qué productos tienes, cuánto ahorras, cuánto gastas, dónde compras... y es una información valiosísima que estamos cediendo muchas veces de forma gratuita y sin control. No sabemos a quién se la damos y deberíamos ser más cautos. Y si la regulación de estos datos no llega a producirse, los consumidores no van a tomar conciencia del problema”, experto actor (regulador).

BLOQUE

IV

OBJETIVOS

Recoger la percepción de los expertos en relación con la situación de la Cultura Financiera en España. Saber su interés e implicación en la organización de actividades de Cultura Financiera, así como ejemplos prácticos de acciones de Cultura Financiera exitosas. Conocer su opinión sobre la necesidad y pertinencia de actividades para fomentar la Cultura Financiera dirigidas a la población en general.

BIV_1

¿Le consta si la entidad a la que Ud. pertenece participa en actividades externas relacionadas con su sector, aportando sus conocimientos, su experiencia o su know how? ¿Con qué actores? ¿Podría citar algún ejemplo?

Esta cuestión sólo se planteó a los expertos actores. Cerca de la mitad aseguró que su entidad no participaba habitualmente en actividades externas aportando su conocimiento y sus experiencias. Los expertos actores que respondieron afirmativamente a esta cuestión son asesores financieros, responsables de organizaciones profesionales y responsables de organizaciones sectoriales.

“De forma habitual participamos en actividades externas aportando nuestros conocimientos y experiencias, a través de conferencias, moderación de mesas de debate, eventos más grandes... siempre que puedo colaboro en este tipo de actividades. Acudo tanto a eventos generalistas, de público amplio, como a otros que sólo se dirigen a empresarios, directores financieros, emprendedores...”, experto actor (asesor financiero).

En referencia a los grupos de interés a los que han dirigido estas actividades externas, los entrevistados mencionan mayoritariamente a los de su sector: empresarios, emprendedores, organizaciones empresariales, escuelas de negocio y organizaciones profesionales.

“Actuamos en muchos foros, se dan charlas, se participa en cursos de formación; creo que la

empresa está bastante implicada en ello. (...) Van dirigidas al público que nos interesa, que son tanto sociedades como autónomos, público profesional 100%; no hacemos nada a nivel particular”, **experto actor (asesor financiero)**.

Las organizaciones profesionales y sectoriales tienen entre sus fines fundacionales la promoción del conocimiento, la difusión en su ámbito de interés y la divulgación de aspectos económicos y financieros, lo que hace que tengan un interés mayor en este tipo de actividades, que organizan habitualmente.

“Participamos regularmente, todo lo que podemos, en eventos relacionados con el sector en el que nos movemos y con la educación financiera. Por ejemplo, hace unos días estuvimos con un medio de comunicación digital en una mesa redonda sobre retos del sector y retos de la tecnología financiera. El medio realizó luego un reportaje bastante extenso”, **experto actor (organizaciones sectoriales)**.

B IV_2

¿Tiene Ud. conocimiento acerca de si la entidad para la que trabaja ha diseñado y aplicado, en los últimos cinco años, algún tipo de estrategia específica para fomentar la Cultura Financiera dirigida a la población española en general? ¿Y dirigida a otros actores? ¿Cómo valoraría, en lo que Ud. conoce, el interés mostrado por los distintos públicos objetivo ante las estrategias implementadas ?

Igualmente, esta pregunta sólo se realizó a los expertos actores. Las asociaciones profesionales y sectoriales destacan como organismos que apuestan sin matices por la alfabetización para aumentar la Cultura Financiera de la población española. Todos los entrevistados con este perfil manifiestan que uno de los fines últimos de su organización es formar e informar a los ciudadanos y a colectivos específicos, entre los que destacan por encima de otros perfiles los estudiantes, en materia de finanzas. Se manifiestan abiertos a la organización e impartición de actividades de Cultura Financiera de forma altruista con otras entidades públicas y privadas, y uno de ellos incluso lamenta la falta de implicación observada para organizar acciones conjuntas.

“Estamos buscando, y nos está costando, “partners” para llevar a cabo una labor de educación financiera a todos los niveles, desde los colegios hasta las asociaciones empresariales. Éste es uno de los objetivos que tenemos como asociación porque creemos que es básico para que no se produzcan tantos problemas como los que han ocurrido (...) nos interesa que el público sepa más y así evitaremos el intrusismo, ya que seleccionarán mejor a los profesionales y cogerán a los asesores más capacitados”, **experto actor (organizaciones profesionales)**.

Sólo un experto actor con perfil empresarial señaló que la entidad en la que trabajaba contaba con una estrategia en materia de alfabetización y cultura financiera.

“Nuestra asociación funciona con planes estratégicos trienales. En este último, que termina en 2018, hay un apartado concreto y específico, que es toda la parte de educación financiera e incluye desde los cursos de verano a un plan específico de educación financiera”, **experto actor (asesor financiero)**.

Todos aquellos actores implicados en estrategias de cultura financiera dirigidas a toda la población valoran muy positivamente la acogida de las actividades que realizan, lo que denota una buena percepción de su actuación en este sentido. Algunos entrevistados hablan de la importancia de las conferencias y seminarios abiertos, de ser un buen medio de comunicación y de las claves para que la información se transmita de forma atractiva.

“Ellos están encantados, porque rompes una clase y viene alguien a hablar de otro tipo de cosas. Además, nosotros vamos a hablar de forma sencilla con los alumnos o con los médicos; están encantados, preguntan, colaboran y participan bastante”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Estas actividades tienen una respuesta bastante buena. El problema es que no hay tantas entidades preocupadas por organizar este tipo de eventos”, **experto actor (organizaciones profesionales)**.

“Yo creo que las charlas tienen una buena acogida; a mí me funcionan bien y la gente sale satisfecha. Yo creo que lo importante aquí es el tratamiento que hagas de la información y cómo la transmitas. (...) La información financiera es lo que es, pero hay otra forma de explicarla, más cercana y abierta. Creo que hay una formación muy academicista que está bien para los profesionales que necesitan dominar todos los aspectos de las finanzas, pero el ciudadano de a pie no necesita una “master class”, necesita entender lo que le estás explicando”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Funcionan los ponentes que tratan temas muy concretos, muy prácticos, con ejemplos e historias reales. La gente se siente identificada con su problema, y además les estás ofreciendo varias soluciones que quizás pueden aplicar a su caso”, **experto actor (asesor financiero)**.

BIV_3

¿Sabe Ud. si la entidad para la que trabaja ha organizado algún tipo de iniciativa o actividad concreta para divulgar, informar o formar a la población en general sobre algún aspecto relacionado con las finanzas? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles eran las motivaciones de dichas actividades?

Las organizaciones sectoriales fueron las que más frecuentemente señalaron organizar actividades concretas para divulgar, formar o informar a los ciudadanos en aspectos relacionados con las finanzas. Una de estas organizaciones refirió haber puesto en marcha un ciclo de conferencias abiertas a todo tipo de públicos en los que se abordaban aspectos concretos como la tecnología financiera especializada, las nuevas aplicaciones, los préstamos entre particulares, el crecimiento del mercado o las necesidades de algunos colectivos específicos, como los jóvenes.

“Son actividades abiertas a todo tipo de público (...) Hasta ahora el público ha respondido muy bien y la mayoría repite. Hay 15 o 20 personas que son habituales ya en todos los eventos. Intentamos crear una masa crítica para potenciar todo esto y que haya “ruido”, que se hable de ello en Twitter, en los corrillos que hacemos después, que haya conexiones en directo en streaming desde otros países, etc.”, **experto actor (organizaciones empresariales)**.

También los asesores financieros procedentes de grandes entidades manifestaron estar al corriente de las actividades de divulgación financiera organizadas en su institución. Algunos de ellos incluso participaban activamente en ellas.

“Una práctica que hacemos año a año es realizar una visita distendida a colegios, con niños de Primaria, para darles las bases y pautas de lo que significa ahorrar e invertir, lo que es el dinero, cómo funciona, las transacciones... Solemos ir a los colegios dos o tres personas de distintas

oficinas para orientarles un poquito en el tema financiero (...) También estamos presentes en otros colectivos, como los médicos, que muchas veces no tienen tiempo y vamos a visitarles, por ejemplo, al Colegio de Médicos. En cualquier colectivo que pensamos que necesita información financiera solemos estar y queremos estar”, **experto actor (asesor financiero)**.

Generar confianza en el sistema financiero, informar a la población sobre aspectos relacionados con las finanzas y mejorar la imagen del sector fueron citadas indistintamente por los expertos actores que organizan y/o participan en actividades de cultura financiera.

“Por un lado, está efectivamente divulgar e incrementar la cultura del participante. Al mismo tiempo intentar que sean capaces de ver qué es lo que se está haciendo en el sistema financiero y mejorar la imagen que puedan tener de él. Es importante tener un sistema financiero claro, transparente y potente. También hacerles ver que parte de la culpa de lo que ha pasado en los últimos tiempos la tiene el ciudadano y también la empresa, porque no estamos haciendo los deberes”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Lo que queremos es dar transparencia a todos nuestros productos, servicios y forma de trabajar”, **experto actor (asesor financiero)**.

BIV_4

¿Conoce Ud. alguna entidad financiera u otra implicada de alguna forma en el ámbito de las finanzas – aseguradoras, auditoras, administraciones públicas, etc. – que participe activamente en acciones de Cultura Financiera – por ejemplo, cursos, jornadas, seminarios, charlas, debates, acciones online, etc. dirigidas a ONGs, escolares, colectivos específicos, asociaciones etc. –?

En general, las acciones de educación financiera realizadas por entidades financieras privadas se enfrentan con problemas de eficacia derivada de la desconfianza del público potencial hacia las entidades y hacia el sistema financiero en general, unido en algunos casos a la dificultad de diferenciar los programas educativos de los programas de marketing de algunas entidades privadas. La mayoría de los expertos difusores manifestó no conocer

actividades de cultura financiera dirigidas a la población en general, mientras que los expertos actores pusieron ejemplos prácticos de actividades concretas que conocían o en las que habían participado directamente.

“No conozco ninguna entidad financiera que participe en actividades de cultura financiera. En la universidad, sí que han dado alguna vez alguna charla o seminario de finanzas pero más a nivel de universidad, más técnico y teórico y no cercano a un ciudadano normal”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

“BBVA, La Caixa, Caja Rural dan seminarios sobre temas concretos como comercio exterior, también conozco algunas jornadas que organiza el Banco Santander, pero todo a nivel empresarial, dirigido a empresas”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“Estoy seguro de que las entidades financieras sí realizan acciones de cultura financiera, pero ahora no consigo recordar ninguna y sobre todo no consigo recordar ninguna que no tuviera un interés espurio detrás, como lavar su imagen, después de todo lo que ha pasado últimamente”, experto difusor (periodistas especializados).

“Sólo conozco la iniciativa Finanzas para Mortales”, experto difusor (colectivos en riesgo de exclusión).

“El Banco Santander y ahora el BBVA creo que ha empezado también a organizar acciones de cultura financiera. También la Fundación La Caixa. Creo que el BBVA ha empezado este año mismo a hacer lo que ya hacía el Santander, formación básica de productos financieros en los centros de Secundaria. También hay cursos de formación para profesores de Secundaria que organiza el Banco de España. Para población en general no tengo constancia de estas iniciativas. Y creo que sí se deberían poner en marcha”, expertos difusor (profesor de Secundaria).

Las organizadas por grandes entidades financieras como el Banco Santander, el BBVA y La Caixa son referidas en gran parte de las entrevistas, pero no las únicas. Las actividades de educación financiera organizadas por la CNMV y el Banco de España fueron nombradas también en numerosas ocasiones. Junto con ellas, algunos expertos destacaron las actividades realizadas por determinadas cooperativas de crédito, organizaciones patronales como la Asociación Española de Banca.

En cuanto a las actividades concretas que conocían en el ámbito de la Cultura Financiera, los entrevistados citaron charlas en los colegios e institutos dirigidas a escolares, materiales digitales didácticos también destinados a escolares, vídeos divulgativos sobre determinados conceptos dirigidos a todos los públicos, charlas de educación en emprendimiento para escolares, talleres para jóvenes en riesgo de exclusión, formación procedente de organismos reguladores para profesores de Secundaria, materiales entregados por las oficinas de consumidores y usuarios o páginas web divulgativas.

Buena parte de las actividades referidas se han realizado en colegios e institutos, lo que muestra un acercamiento de la Cultura Financiera a los más pequeños, algo que, como se detallará en los siguientes bloques de preguntas, es uno de los factores más señalados como claves para incrementar la Cultura Financiera en la sociedad española.

En resumen, las actividades de comprensión pública de las finanzas (public understanding) parecen estar aún poco extendidas en España.

BIV_5

¿Tiene constancia de algún tipo de iniciativa o actividad relacionada con la Cultura Financiera que le parezca especialmente atractiva o innovadora? Si la respuesta es positiva, ¿podría detallar en qué consiste dicha actividad? ¿qué entidad u organismo la promueve? ¿por qué le parece especialmente atractiva o innovadora?

En general, pocos entrevistados hacen alusión a actividades relacionadas con la Cultura Financiera que les parezcan relevantes. Esto es llamativo en el caso de los expertos actores que manifiestan organizar o participar en actividades de Cultura Financiera, ya que denota que su valoración de las mismas no es especialmente positiva. Los expertos difusores con perfil de periodistas especializados son los que más actividades novedosas relacionadas con la Cultura Financiera reportan, quizás por las propias características de su actividad profesional.

“Me sorprendió que desde la Asociación de Periodistas de Información Económica han puesto

en marcha un campamento para niños, un campamento de finanzas en el que se les explican los productos financieros”, **experto difusor (periodista especializado)**.

“El Banco de España y la CNMV, que tienen un programa que se llama Finanzas Para Todos (...) Hacen charlas en los colegios, realizan talleres, tienen una página web muy explicativa y ágil para que la gente conozca los diferentes productos que ofrece la banca”, **experto difusor (periodista especializado)**.

“Conozco el caso del director general de un banco que ha ido a dar clase a niños de colegio”, **experto actor (broker)**.

“Las actividades de cultura financiera no son especialmente atractivas y no sé si tienen que serlo, o quizás sí, para poder llegar a más población. Las Jornadas de la Educación Financiera que se han puesto en marcha en España hace unos años no están mal, pero quizá su repercusión es de corto alcance”, **experto difusor (periodista especializado)**.

“CaixaBank tiene un programa de pequeños accionistas e incluso un consejo asesor que cada año renuevan 17 o 18 miembros que son todos niños. Les llevan a Barcelona una vez al año, como si fueran ellos los propietarios de la empresa”, **experto difusor (periodista especializado)**.

“Conozco la página “Finanzas Para Mortales” del Banco Santander, que yo utilizo. El otro día utilicé un tema suyo que era “Por qué la gasolina low cost es cara”. Yo me nutro de esa información útil”, **experto difusor (periodista especializado)**.

B IV_6

¿Conoce algún tipo de producto o servicio financiero que se base en la participación de los ciudadanos (stakeholders como ONGs, comunidades locales y grupos de presión social, tales como asociaciones de consumidores) en su diseño, elaboración e implantación? ¿Qué opinión le merecen este tipo de iniciativas y que beneficios/inconvenientes pueden suponer, en su opinión, para el sistema financiero en su conjunto? ¿Cree que los ciudadanos están interesados en este tipo de iniciativas?

Cerca de la mitad de los entrevistados, aunque la mayoría de perfil difusor, asocia la participación ciudadana en productos y servicios financieros con la banca ética. Otros citan el *crowdfunding* e incluso algunas aplicaciones para dispositivos móviles dirigidas a *millennials*. Uno de los expertos actores (perfil de organizaciones sectoriales) manifestó haber organizado una mesa redonda para tratar estos temas.

“No conozco que tengamos productos financieros que se hayan desarrollado junto con entidades de la sociedad civil. Realmente esto viene todo desde Madrid, desde el departamento donde crean los productos”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Sólo se me ocurre el ejemplo de la banca ética, que actúa como cooperativa y su actividad para dar créditos y préstamos a actuaciones ecológicas, pequeños empresarios, y que tiene líneas más colaborativas y trabaja de forma responsable”, **experto difusor (organizaciones de consumidores)**.

“Desconozco entidades que hayan involucrado a la sociedad en el diseño de productos; lo más parecido que se me ocurre es la banca ética, que tiene una política de inversión responsable y sostenible en empresas que respeten los derechos humanos, valores éticos, ecología, etc.”, **experto actor (regulador)**.

“Con los chavales hemos trabajado la banca participativa, otras instituciones que tratan de suplir a la banca tradicional por otra donde haya más transparencia, desde cooperativas de vivienda, de crédito, también determinadas entidades financieras que sobre todo se basan en su ética, que te explican abiertamente dónde está tu dinero, en qué se ha invertido, y luego toda la economía colaborativa con una implicación más o menos ética que seguramente implicará un cambio en las relaciones económicas futuras”, **experto difusor (profesor de Secundaria)**.

“Hay que distinguir dos esferas, el mundo público sí que está preocupado por este tema, pero el mundo privado lo está desde otro enfoque, desde la responsabilidad social corporativa, por ejemplo, eso es una pata importante, pero luego está la cuenta de resultados”, **experto actor (regulador)**.

La opinión de los expertos consultados sobre este tipo de iniciativas participativas es muy diversa. Mientras que los expertos difusores se muestran totalmente proclives a las mismas y las ven como posible solución a la falta de un enfoque financiero centrado en el

usuario final, ajeno a los intereses netamente comerciales, la participación ciudadana es casi vista como una utopía por parte de los expertos actores, salvo excepción.

“A las entidades financieras, aseguradoras o la administración pública se les llena la boca al hablar del cliente, del ciudadano, y realmente no cuentan con ellos ni con los expertos que pueden ayudarles a decidir esa experiencia de usuario o sus necesidades de una forma adecuada (...) Hablamos de los ciudadanos en general que son un grupo amplio con necesidades divergentes, y la segmentación por grupos no se hace, nos meten a todos en la misma coctelera y los servicios son únicos para todo el mundo sin analizar mucho más allá”, **experto actor (asesor financiero)**.

“Los productos tienen que estar adaptados a las personas, y no las personas a los productos. Cualquier entidad que quiera progresar, tiene que adaptar sus productos al público objetivo”, **experto actor (organizaciones profesionales)**.

“No veo por qué el cliente tiene que decidir el producto. ¿Yo decido qué ropa hace Inditex? Ya colaboran en los “focus groups” para ver las necesidades que tienen pero los bancos no son hermanas de la caridad, crean los productos que van a tener mejor cabida en el mercado para rentabilizar su cuenta de resultados”, **experto actor (consultor tecnológico financiero)**.

“A mi este tipo de iniciativas me encantan. Es lo que ha dinamitado toda la cadena de valor de la industria tradicional. Es maravilloso que como usuarios podamos entrar a prestar dinero a una pyme o a otra persona porque dinamiza mucho la economía. Cada vez se está familiarizando más todo el mundo con estas tecnologías, aunque como la cultura financiera del país es baja, todavía se está en esa fase emergente. Hay otros países, como Estados Unidos o Reino Unido, donde estas nuevas tendencias están ya consolidándose”, **experto actor (organizaciones sectoriales)**.

“Sobre el interés que pueden tener los ciudadanos en este tipo de iniciativas, creo que o bien eres una persona concienciada, o te dejas llevar por lo general y te vas al banco que tengas más cercano”, **experto difusor (organizaciones de consumidores)**.

Uno de los expertos manifiesta que la participación ciudadana no sería necesaria si el sistema financiero adoptase un enfoque ético, lo que ya sucede en otros países.

“En EE.UU. o en otros países, cuando uno estudia Economía o Derecho, tiene que dar una serie de horas de ética profesional o el código ético del sector. Esto no quita que luego puedan hacer

trampas, pero al menos lo tienen que estudiar y les hace reflexionar. En España y en otros países, esto no existe y este tipo de formación sí creo que sería práctica. Además falta un enfoque ético en las entidades financieras, hablar con los consumidores, saber qué problemas tienen, y de esta manera poder vender un producto adecuado a sus necesidades. El mercado financiero tiene unas características que no tienen otros mercados. Tú vas a comprar un teléfono y miras una serie de prestaciones, pero en el sector financiero eliges una entidad financiera u otra por la confianza que te inspira. Y esto se ha perdido”, **experto actor (regulador)**.

La mayor parte de los entrevistados de ambos perfiles se muestran escépticos en relación a este tipo de iniciativas participativas.

“Existen fondos éticos que dicen que no invierten en energía contaminante o banca ética... Lo del crowdfunding puede ser, pero siempre está dirigido por alguien. Sinceramente, yo tampoco me fío mucho de eso, se ha hecho una regulación muy somera. Si con todo lo que había regulado ha pasado lo que ha pasado... Esto que es nuevo y está menos regulado...”, **experto difusor (periodista especializado)**.

En resumen, el modelo de participación pública (public engagement) en la Cultura Financiera es deseado, pero parece estar aún muy alejado de la realidad española.

BIV_7

¿Cree Ud. que deberían ponerse en marcha acciones de capacitación financiera dirigidas a la población en general? ¿Qué tipo de entidad u organismo debería encargarse, en su opinión, de organizar e impartir dicha formación? ¿Qué tipo de información financiera básica debería, a su juicio, conocer la población española?

La mayoría de los entrevistados, independientemente del perfil actor o difusor, considera fundamental que se organicen e impartan actividades de formación financiera dirigidas a la población en general, reconociendo de esta manera la educación y formación financiera como una capacidad vital clave para el desarrollo económico y financiero de la sociedad. Desde organizaciones internacionales como la OCDE y la UE se intenta que los países

lleven a cabo una segmentación del público objetivo de sus iniciativas de educación financiera para intentar mejorar la eficacia de los programas, partiendo de la base de que son las circunstancias de cada país las que deben marcar las líneas prioritarias en cuanto a población objetivo. El aspecto que los entrevistados perciben más complicado es cómo canalizar dicha formación para que llegue a todos los estratos de población. El aspecto que perciben más complicado es cómo canalizar dicha formación para que llegue a todos los estratos de población.

“España no es un país con una población formada financieramente, y eso es una ventaja para el que vende productos financieros”, experto actor (organizaciones sectoriales).

“Sí, deberían ponerse en marcha acciones de capacitación financiera, total y absolutamente, porque estamos excluyendo a toda una parte de la población del acceso a los productos bancarios”, experto difusor (periodista especializado).

“En general, me parece que las acciones de formación financiera deben dirigirse a todos los públicos, desde la edad en la que todavía se está escolarizado hasta las personas mayores, que son las principales excluidas en este momento. Es formación básica, no comprendo por qué algo tan importante para la vida de todas las personas está excluido de todos los currículos”, experto actor (regulador).

“Creo que es importante que haya acciones de capacitación financiera dirigidas a la población en general. Pero lo primero es inculcar a la gente que hay que formarse en temas financieros. Acciones ya hay, muchas. Escuelas de negocio, universidades, empresas han impartido formación en finanzas para no expertos. Pero es necesario que logremos que poco a poco la gente se motive para acercarse y formarse en estos temas.”, experto actor (organizaciones sectoriales).

Algunos expertos de ambos perfiles creen que llegar a toda la población es imposible en la práctica, pero abogan por que se sumen esfuerzos desde todos los sectores y ámbitos sociales para alcanzar a la mayor parte de los ciudadanos posible y en concreto a los colectivos más vulnerables en riesgo de exclusión.

En cuanto a qué entidad que debería organizar e impartir dicha formación, la mayor parte de los entrevistados actores y difusores apuesta, en primer lugar, por la educación reglada a nivel estatal como vía básica por la que canalizar la formación financiera. Todos

los entrevistados creen que se deberían impartir nociones básicas de finanzas desde la escuela, de forma obligatoria, y parecen desconocer que este tipo de asignaturas han sido ya implantadas en los nuevos programas educativos, aunque de forma optativa. Una de las líneas prioritarias del Segundo Plan de Educación Financiera en España para el periodo 2013-2017 incluía la educación financiera en el sistema educativo, lo que provocó la inclusión de materias en los planes de estudios y la elaboración de programas dirigidos a la educación financiera de los jóvenes realizados principalmente por entidades financieras de nuestro país.

“Creo que la administración pública debería ser la primera implicada en organizar e impartir formación financiera dirigida a todos los ciudadanos, no sólo a nivel académico, también a nivel particular”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“Con la LOMCE, la presencia de la economía es mayor, desde tercero de la ESO. Está más presente y la demanda de los alumnos también es mayor, porque son asignaturas optativas que cada vez se demandan más”, experto difusor (profesor de Secundaria).

“Debería partir del Ministerio de Educación para que esté en las aulas y no veo mal los esfuerzos que se hacen por parte de los supervisores, del Banco de España, de la CNMV o incluso de la Dirección General de Seguros”, experto difusor (periodista especializado).

Las organizaciones de afectados por productos y servicios bancarios se muestran críticas y desconfiadas en relación con la alfabetización y la Cultura Financiera. Desconocen que se organicen actividades de Cultura Financiera para toda la población ajenas a los bancos y consideran que, las que se organizan, esconden intereses comerciales.

“Por mucha educación financiera que se diera en los colegios, los bancos buscarían la forma de engañarles de alguna forma cuando esos niños crecieran”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“En la cultura financiera se habla de la bolsa y de otro tipo de contenidos, y creo que no tendría que existir nada de eso, es un engaño total. Un currante no va a invertir en bolsa porque perdería lo que tiene. Sólo invierten los especuladores”, experto difusor (organizaciones de afectados).

“Mientras haya intereses de por medio, nunca va a ser información objetiva (...) Los bancos

organizan actividades de cultura financiera para lavar su imagen. Organizan cosas en los colegios y los padres se están quejando porque no quieren que laven el cerebro a sus hijos”, experto difusor (organizaciones de afectados).

En cualquier caso, los expertos coinciden en que debería ser un organismo independiente el que organizara este tipo de programas formativos, principalmente el Estado, aunque también mencionan en buena medida al Banco de España y a la CNMV, las universidades, las asociaciones profesionales y las organizaciones de consumidores y usuarios.

“La cultura financiera debe formar parte de la cultura ciudadana, pero la responsabilidad no es de las entidades financieras. Las entidades financieras se ocupan del negocio financiero pero bajo ningún concepto son las responsables de esta formación. La formación debe venir dada por el estado, que obliga a los ciudadanos a tener un determinado nivel cultural, y los chicos deberían salir de la escuela con nociones de finanzas y, después, los ciudadanos deberían seguir formándose (...) La gente que acude a las entidades financieras no son ciudadanos, son clientes. No hay nadie que dé información financiera gratis. Nosotros hacemos negocio, tenemos que cumplir con la cuenta de resultados. Los millones que ganan los bancos no se hacen informando a los ciudadanos, se hacen informando a los clientes para vender productos financieros, y esa información debe ser clara, sencilla y transparente”, experto actor (consultor tecnológico financiero).

Los expertos actores hacen hincapié en que este tipo de programas formativos deberían incluir nociones financieras básicas sobre productos y servicios financieros, principalmente tarjetas e hipotecas, los distintos tipos de interés y cómo se calculan, las finanzas personales y la interpretación de documentos especializados. Los expertos actores añaden, como formación básica, el riesgo asociado a productos financieros, cómo funcionan los impuestos, las nuevas tecnologías financieras, cómo gestionar los ahorros o cómo funcionan los bancos.

CONCLUSIONES

DÉFICIT COGNITIVO Y FALTA DE INFORMACIÓN: Una responsabilidad compartida

A pesar de los recientes esfuerzos por poner en marcha planes nacionales de alfabetización financiera (G20/OECD, 2013), las opiniones de los expertos, tanto actores como difusores revelan aún la necesidad de abordar esta área desde una perspectiva que permita coordinar los esfuerzos de los diferentes grupos de interés. Uno de los principales objetivos sigue siendo que la población mejore su confianza en el sistema financiero y que los ciudadanos estén lo suficientemente preparados e informados para gestionar operaciones financieras de carácter cotidiano, así como para aprovechar los nuevos servicios y productos que surgen continuamente en el ámbito bancario.

Las entrevistas en profundidad realizadas a los expertos (clasificados en actores y difusores) han revelado una serie de pautas interesantes que inciden en la necesidad de un estudio concienzudo sobre la Cultura Financiera de la población en general y sobre las prácticas más habituales entre los ciudadanos en sus operaciones financieras. Sólo así será posible proponer líneas de actuación que contribuyan a mejorar el funcionamiento del sistema financiero en su conjunto.

Con respecto al grado de información que tiene la ciudadanía en relación con temas financieros, a pesar de los esfuerzos de diversas instituciones, tanto públicas como privadas, por avanzar en esta línea, la impresión general es que los ciudadanos no están lo suficientemente informados. Tal y como se indica en estudios previos (OECD, 2016), existen numerosas iniciativas en diversos países europeos (por ejemplo, páginas web, herramientas online, jornadas informativas, etc.) para informar a la población acerca de cuestiones financieras que puedan resultar de su interés. Sin embargo, en términos generales, parece que el nivel de alfabetización financiera de la población española es sustancialmente mejorable (Allianz, 2017). Esta conclusión está en línea con el conocimiento y comprensión limitados que tiene la población de diferentes países cuando surge la necesidad de contratar productos o servicios financieros (G20/OECD, 2013). Esta falta de formación y el escaso aprovechamiento de los recursos informativos al alcance de cualquier persona pueden tener consecuencias importantes para el adecuado funcionamiento del sistema financiero.

AGENTES DE INTERFAZ PARA MEJORAR LA CONFIANZA

Uno de los motivos por los cuales la información que se intenta transmitir no llega a sus destinatarios o no logra el objetivo perseguido de mejorar la conciencia de la población en lo relativo a temas financieros es la falta de confianza en el emisor de la información. En muchos casos, son las propias instituciones financieras las que se encargan de informar a los clientes. Pero tal y como reconocen los propios expertos actores del sector bancario, en la mayoría de casos, la información transmitida tiene un fin comercial. Esto genera desconfianza por parte de los clientes, quienes terminan por recurrir a otras fuentes de información, como pueden ser familiares o asesores independientes. Con el fin de mejorar el grado de alfabetización de la población, al mismo tiempo que se incrementa la confianza de los ciudadanos en el sistema financiero en su conjunto, la contribución del sector privado es fundamental debido a sus recursos financieros y experiencia (OECD/INFE, 2015). Pero para lograr el objetivo es necesaria la cooperación de diferentes grupos de interés, y de instituciones públicas y privadas, con el liderazgo de una entidad independiente como puede ser el Ministerio de Economía o algún regulador (G20/OECD, 2013).

TECNÓFILOS DESINFORMADOS, Y EXPERTOS DESCONECTADOS

El empleo de las nuevas tecnologías en el ámbito financiero se manifiesta como un tema de especial interés. De hecho, informes previos ponen especial énfasis en esta cuestión (ANZ, 2015). En este sentido, si bien Internet ha facilitado el acceso de la población a información de carácter financiero, no todas las fuentes son igualmente fiables. Y muchas veces resulta difícil discriminar. Además el empleo de las nuevas tecnologías está más generalizado entre determinados estratos de la población, especialmente los jóvenes, tal y como también confirman estudios recientes (Bundesverband Deutscher Banken, 2015). Por el contrario, algunos segmentos de la población (las personas mayores en particular) tienen dificultades para aprovechar las ventajas que presentan las nuevas tecnologías. Nos encontramos de esta manera ante una situación bastante peculiar puesto que, a pesar de que son los jóvenes *millenials* quienes presentan un mayor déficit cognitivo en temas financieros (Allianz, 2017), ellos son los más proclives a realizar operaciones

bancarias a través de los nuevos dispositivos electrónicos y de las nuevas aplicaciones. En consecuencia, parece que los esfuerzos para lograr un mayor nivel de alfabetización financiera deben adecuarse al segmento objetivo. Mientras que a la población joven hay que formarla mejor en conceptos financieros básicos, a las personas de edad más avanzada es necesario instruir las en el uso de las nuevas tecnologías que la banca está adoptando.

Otra cuestión importante a tener en cuenta es que las nuevas tecnologías y el término *fintech* son nociones que aún no han sido asimiladas por algunos expertos actores y difusores que juegan un papel muy importante a la hora de formar y educar a los ciudadanos. Por un lado, las personas entrevistadas que afirman conocer el término *fintech*, en numerosas ocasiones, lo asocian con un ámbito bastante restringido de lo que es la tecnología en el sector financiero. Por otro lado, se revela necesario que algunos actores difusores, como son los profesores (tanto de enseñanzas obligatorias como de educación superior), amplíen sus conocimientos de los nuevos mecanismos disponibles para interactuar con las entidades financieras. Una vez más, el establecimiento de vínculos más estrechos y el incremento de la colaboración entre las universidades (y demás centros educativos) y el sector privado se muestran necesarios para lograr este objetivo y que la ciudadanía esté más familiarizada con los últimos avances en el sector financiero.

REFERENCIAS

Allianz (2017). "When Will the Penny Drop? Money, Financial Literacy and Risk in the Digital Age", Allianz International Pension Papers 1/2017.

ANZ (2015). "ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia", Australia and New Zealand Banking Group Limited.

Bundesverband deutscher Banken (2015). "2015 Youth Survey. Economic Literacy, Financial Culture, Digitalisation", Berlin.

Eurobarómetro número 373, Comisión Europea (2011)

Flavian, C., Torres, E., & Guinaliu, M. (2004). Corporate image measurement: A further problem for the tangibilization of Internet banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 22(5), 366-384.

G20/OECD (2013). "Advancing National Strategies for Financial Education", A Joint Publication by Russia's G20 Presidency and the OECD.

Miller, Margaret, Julia Reichelstein, Christian Salas, and Bilal Zia, (2014). "Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature," World Bank Policy Research Working Paper 6745.

OECD/INFE (2015). "National Strategies for Financial Education", OECD/INFE Policy Handbook.

OECD (2016). "Financial Education in Europe: Trends and Recent Developments", OECD Publishing, Paris.

Pérez-Ruiz, Andrea, Rodríguez del Bosque, Ignacio, La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España, *Universia Business Review* [en línea] 2012: [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2017] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43323186001>> ISSN 1698-5117

