

7.1 Reclamaciones

Los inversores pueden presentar ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV quejas por demoras, desatenciones u otras actuaciones deficientes de las entidades financieras, así como reclamaciones por acciones concretas u omisiones que estimen que perjudican sus derechos o intereses. No obstante, deben acreditar que previamente han formulado tales quejas o reclamaciones ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente de la entidad sin haber obtenido satisfacción o respuesta en plazo por parte de esta.

En 2018 los inversores presentaron 1.018 escritos susceptibles de dar lugar a la apertura de un expediente de reclamación, con lo que aumentan ligeramente en comparación con los presentados en el año anterior.

El Servicio de Reclamaciones analiza estos escritos de manera que, según cumplan o no los requisitos para ser admitidos como reclamación desde su presentación, pueden pasar por diferentes fases (previa, de tramitación y resolución, y posterior). Dicha labor se realiza con sometimiento a las normas de funcionamiento y procedimiento, cuya adaptación a la legislación sobre resolución alternativa de litigios de consumo se publicó en la Memoria anual sobre reclamaciones y consultas de 2017.

Los escritos que no cumplían los requisitos para ser admitidos a trámite descendieron un 14,5% en 2018; por otro lado, se ha observado un incremento del 5,1% de los escritos tramitados durante el mismo año. El Servicio de Reclamaciones de la CNMV emitió un mayor número de informes finales motivados en 2018, en los que los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 59,8% de los casos y desfavorable en el 40,2% restante.

El número de escritos en trámite al cierre del ejercicio 2018 se redujo un 12,1%.

En el cuadro 7.1.1 se muestran los datos sobre las reclamaciones tramitadas según el tipo de resolución.

Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución

CUADRO 7.1.1

Número de reclamaciones y quejas

	2016		2017		2018		% var. 17/18
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Registradas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	1.205	-	998	-	1.018	-	2,0
No admitidas a trámite	400	-	407	-	348	-	-14,5
Tramitadas sin informe final motivado	141	19,0	108	16,3	107	15,4	-0,9
Allanamiento o avenimiento	110	14,8	73	11,0	97	13,9	32,9
Desistimiento	19	2,6	21	3,2	7	1,0	-66,7
Inadmisión sobrevenida	12	1,6	14	2,1	3	0,4	-78,6
Tramitadas con informe final motivado	602	81,0	555	83,7	590	84,6	6,3
Informe favorable al reclamante	309	41,6	301	45,4	353	50,6	17,3
Informe desfavorable al reclamante	293	39,4	254	38,3	237	34,0	-6,7
Total tramitadas	743	100,0	663	100,0	697	100,0	5,1
En trámite al cierre del ejercicio	295	-	223	-	196	-	-12,1

Fuente: CNMV.

Las causas de reclamación planteadas en las 697 reclamaciones concluidas en 2018 fueron 956¹ y se muestran en el cuadro 7.1.2.

Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2018

CUADRO 7.1.2

Servicio de inversión/motivo	Causa	Valores	IIC	Total
Comercialización/ejecución Asesoramiento Gestión de carteras	Conveniencia/idoneidad	50	24	74
	Información previa	85	47	132
	Órdenes de compraventa	142	49	191
	Comisiones	111	50	161
	Traspasos	9	31	40
	Información posterior	178	52	230
	Titularidad	13	5	18
Adquisición <i>mortis causa</i>	Conveniencia/idoneidad	0	0	0
	Información previa	1	0	1
	Órdenes de compraventa	3	1	4
	Comisiones	4	0	4
	Traspasos	3	3	6
	Información posterior	12	10	22
	Titularidad	18	22	40
Funcionamiento del SAC		24	9	33
Total		653	303	956

Fuente: CNMV.

En cuanto al tipo de producto reclamado, casi un tercio de las reclamaciones resueltas se referían a instituciones de inversión colectiva, mientras que las restantes

1 En un mismo expediente de reclamación es habitual que se den distintas causas de reclamación.

aludían a otro tipo de valores, como instrumentos de capital, bonos u obligaciones, y derivados financieros.

Respecto de las cuestiones más reclamadas, destacan las relativas a la información facilitada sobre el producto después de su contratación (26,4%), las órdenes de compra-venta de los productos (20,4%) y las comisiones cobradas por las entidades (17,3%).

7.2 Atención de consultas

El departamento de Inversores de la CNMV atiende las consultas sobre cuestiones de interés general en relación con los derechos de los usuarios de servicios financieros y los cauces legales para ejercerlos. Estas solicitudes de asesoramiento e información están contempladas en el artículo 2.3 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Además de contestar las consultas definidas en la citada Orden ECC/2502/2012, la CNMV asiste a los inversores en la búsqueda de información recogida en la web (www.cnmv.es) y cuyo contenido se encuentra en los registros públicos oficiales de la entidad y en otros documentos difundidos por esta, y atiende distintas cuestiones o dudas que, dentro del ámbito de los mercados de valores, puedan plantear los pequeños inversores.

Los medios habilitados para presentar las consultas son tres: por teléfono, por correo postal o a través de la sede electrónica (disponible en www.cnmv.es), donde hay una sección destinada a la presentación de reclamaciones, quejas y consultas, y en la que es necesaria la identificación mediante certificado/DNI electrónico o a través de un usuario y contraseña, que sirven para presentar futuras consultas o reclamaciones ante la CNMV (<https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>).

En 2018 se atendieron 10.772 consultas. La mayoría se realizaron por vía telefónica (88,7%) y fueron atendidas por los operadores de un centro de llamadas. Dichas consultas se limitaron a facilitar información existente en los registros oficiales de información contenida en la página web (www.cnmv.es). Por volumen, el segundo medio más utilizado fue el formulario de la sede electrónica (7,2%), seguido del correo ordinario o la presentación a través del registro general (4%).

Como refleja el cuadro 7.2.1, durante el año 2018 el número total de consultas atendidas disminuyó un 3,8% en relación con el ejercicio 2017. Esta reducción se produce fundamentalmente por el menor número de consultas telefónicas (348 menos que en 2017), junto con un incremento de las consultas recibidas mediante correo ordinario o presentadas a través del registro general (37 más que en 2017). En cualquier caso, suponen un 34,2% y un 21,5% más de consultas que las recibidas en 2016 y 2015 respectivamente.

Una de las causas que explican el descenso en el número de consultas atendidas en 2018 frente a 2017 está motivada, en gran medida, por el mayor número de las recibidas en 2017 tras el acuerdo adoptado por la Junta Única de Resolución² (JUR) de

2 La JUR es la autoridad de resolución de la Unión Europea. Es un elemento clave de la Unión Bancaria y de su Mecanismo Único de Resolución. Su misión consiste en garantizar la resolución ordenada de bancos

llevar a cabo la resolución del Banco Popular Español, S.A. y que tuvieron una especial relevancia en 2017.

En cuanto a los plazos de respuesta cabe señalar que, con independencia de las consultas recibidas por teléfono que se atienden en el mismo día, la media para todo el año 2018 estuvo en 21 días naturales.

Consultas según canal de recepción

CUADRO 7.2.1

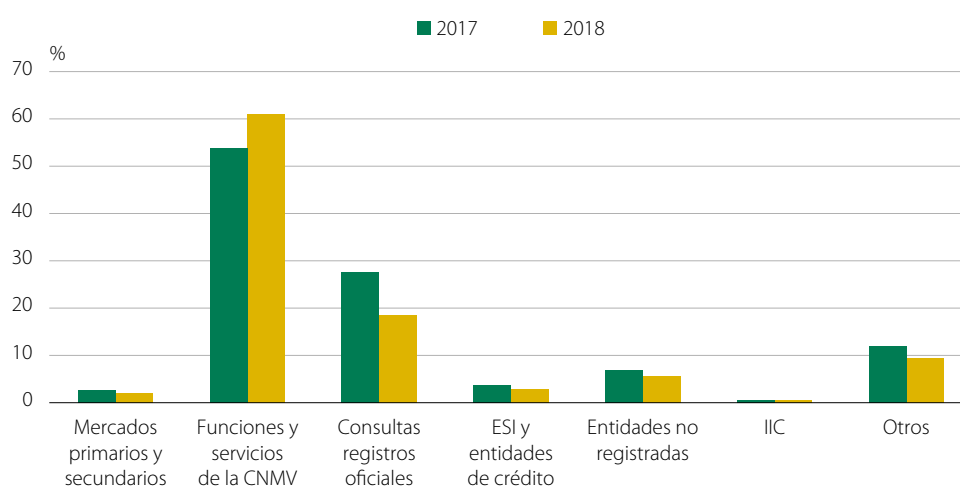
	2016		2017		2018		% var. 18/17
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Teléfono	6.514	58,2	9.907	88,5	9.559	88,7	-3,5
Escritos	331	3,0	399	3,6	436	4,0	9,3
Formulario	1.183	10,6	893	8,0	777	7,2	-13,0
Total	8.028	71,7	11.199	100,0	10.772	100,0	-3,8

Fuente: CNMV.

En cuanto a los temas objeto de consulta, un año más los inversores solicitaron información sobre datos disponibles en los registros oficiales de la CNMV: información de las entidades registradas, tarifas por servicios de inversión, hechos relevantes, posiciones cortas, participaciones significativas, comunicaciones de la CNMV y estadísticas y publicaciones, entre otros contenidos de libre acceso al público. De igual manera, y como viene siendo habitual, hubo consultas sobre las funciones y los servicios de la CNMV, así como sobre el estado de tramitación de los expedientes de reclamación y de las consultas. Desde el centro de llamadas también se han facilitado a los interesados los teléfonos y datos de contacto de otros organismos, por tratarse de cuestiones que quedan fuera de la competencia de la CNMV.

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 7.2.1



Fuente: CNMV.

Junto con los temas recurrentes, los inversores realizaron otras consultas sobre cuestiones vinculadas a la coyuntura de los mercados o a determinados acontecimientos, entre los que cabe señalar los siguientes:

- Consultas y quejas relativas a la evolución bursátil de las acciones de la sociedad Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. (Dia), el volumen existente de posiciones cortas, la composición accionarial y la posible existencia de un posible supuesto de opa por toma de control.
- Consultas y dudas relativas a la modificación del precio mínimo de cotización de determinados valores en el sistema de interconexión bursátil (SIB) llevada a cabo por la Sociedad de Bolsas, S.A., así como sobre las dudas surgidas por la aplicación del requisito de contratación mediante un lote mínimo.
- Consultas relativas a la situación en la que quedaban aquellos accionistas de Abertis Infraestructuras, S.A. (Abertis) tras la finalización de la opa voluntaria llevada a cabo por Hochtief Aktiengesellschaft, dirigida al 100% del capital social y en la que se manifestaba la voluntad de excluirla de cotización (la exclusión tuvo lugar el 6 de agosto de 2018).
- Consultas por parte de un heredero relativas a la voluntad de conocer dónde pueden estar depositados los valores del causante, así como información sobre fechas de adquisición y precios.
- Consultas relativas al retraso en la admisión a cotización de la ampliación llevada a cabo por Urbas Grupo Financiero, S.A. en 2015.
- Consultas relativas a entidades no habilitadas, conocidas como chiringuitos financieros. En el apartado 7.3 del presente Informe se recoge con mayor detalle la actividad llevada a cabo sobre entidades no habilitadas.
- Otras consultas o quejas que se presentaron a lo largo de 2018 y que ya se han tratado con más detalle en anteriores informes anuales y memorias han sido:
 - La resolución de Banco Popular Español, S.A., así como cuestiones vinculadas a la acción de fidelización llevada a cabo por Banco Santander, S.A.
 - Consultas relativas al precio al que se compraron determinados valores.
 - Consultas relativas a las comisiones de administración y custodia de valores suspendidos o excluidos de cotización. Las consultas se centraron fundamentalmente en las siguientes compañías: Fergo Aisa, S.A. (en liquidación), la Seda de Barcelona, S.A. (en liquidación), Indo Internacional, S.A. (en liquidación) y Reyal Urbis, S.A. (en liquidación).
 - Consultas relativas a opas autorizadas por la CNMV. En concreto, sobre las sociedades Funespaña, S.A., Abertis Infraestructuras, S.A. y Bodegas Bilbainas, S.A.
 - Consultas e incidencias con empresas de servicios de inversión chipriotas inscritas en los registros oficiales de la CNMV en régimen de libre prestación de servicios (es decir, sin establecimiento permanente en España).

- Consultas relacionadas con la posible titulización de préstamos hipotecarios.
- Consultas que, por su contenido, no se enmarcan dentro de las competencias que tiene atribuidas la CNMV. Cabe destacar las relacionadas con productos o servicios bancarios, o con seguros o fondos de pensiones. En estos casos la CNMV traslada los escritos al órgano supervisor competente e informa de ello al interesado. Otro tipo de cuestiones que no se enmarcan dentro de las competencias asignadas a la CNMV son las de índole fiscal, en cuyo caso se informa a los interesados de que deben ponerse en contacto con la autoridad fiscal competente.

7.3 Advertencias sobre entidades no autorizadas

A través de su página web, la CNMV publica advertencias dirigidas a los inversores sobre entidades que no están autorizadas para prestar los servicios de inversión, o las actividades reservadas a instituciones de inversión colectiva o a plataformas de financiación participativa previstas en la norma, y que han sido detectadas por la propia Comisión o por otros supervisores³.

A continuación se resume la información relativa a las advertencias difundidas a lo largo de 2018 (la información detallada aparece en el apartado Advertencias de la Sección del inversor en la web de la CNMV):

- Un total de 63 advertencias de la CNMV en las que se alertaba sobre entidades no autorizadas para actuar en los mercados de valores, en virtud de lo establecido en la Ley del Mercado de Valores⁴. Esta cifra supone un incremento del 18,9% con respecto a las advertencias realizadas en 2017 (53), lo que está en línea con el número de advertencias emitidas por otros organismos supervisores de países de nuestro entorno.
- Un total de 557 comunicaciones (447 en 2017) procedentes de organismos supervisores de Estados miembros de la Unión Europea, de las que 516 se referían a entidades no autorizadas y otras 41, incluidas en el apartado «Otras advertencias», a alertas relativas a determinadas conductas o actuaciones irregulares⁵.

Como resultado de esta actividad, en el año 2018 se realizaron un total de 620 advertencias (un 24% más que en 2017). Cabe destacar que 4 organismos reguladores (25% del total), entre los que se encuentra la CNMV, concentran el 76,6% de las advertencias realizadas en Europa.

El gráfico 7.3.1 muestra la evolución en el número de advertencias sobre entidades no autorizadas realizadas por la CNMV en los cuatro últimos años.

3 Desde febrero de 2018 se ha habilitado la comunicación a la CNMV de posibles infracciones en el ámbito del mercado de valores de forma confidencial, que permite presentar dichas comunicaciones anónimamente.

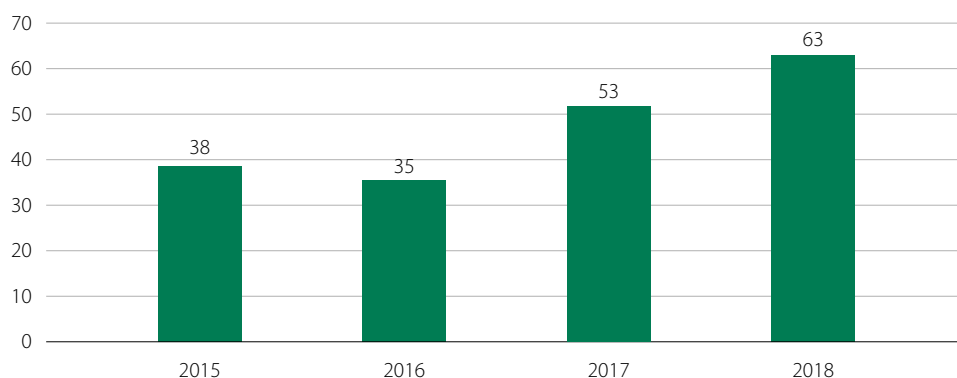
4 Artículos 17 y 144 de la Ley del Mercado de Valores.

5 Desde 2010 existe en la página web de IOSCO un servicio de alerta sobre entidades no habilitadas, en el que se incluyen aquellas advertencias emitidas por los miembros de la organización. Dado que no todas las advertencias emitidas por los miembros de IOSCO se comunican a su vez a la CNMV, se recomienda visitar esta web para obtener una mayor información.

N.º de advertencias realizadas por la CNMV sobre entidades no registradas

GRÁFICO 7.3.1

La actuación de la CNMV en los mercados de valores
Atención al inversor

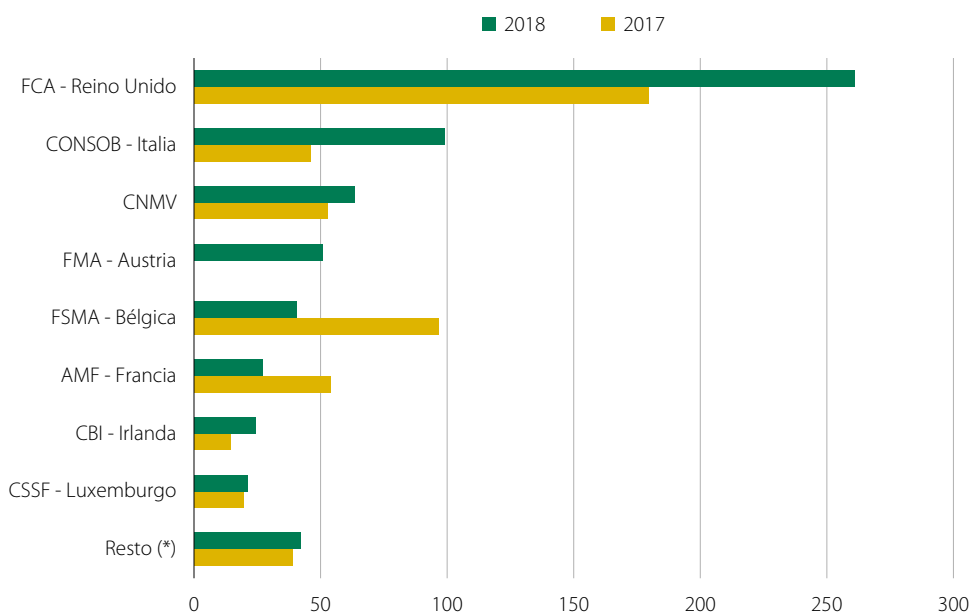


Fuente: CNMV.

En el gráfico 7.3.2 se muestra la evolución del número de advertencias procedentes de organismos supervisores de Estados miembros de la Unión Europea. Conviene señalar que la FCA (Reino Unido) y la FSMA (Bélgica) son reguladores con competencias también sobre el sector bancario y asegurador, por lo que las advertencias que emiten incluyen, además, dichos ámbitos.

N.º de advertencias procedentes de Estados miembros de la UE sobre entidades no registradas

GRÁFICO 7.3.2



Fuente: CNMV. (*) Ocho organismos supervisores con menos de diez advertencias en 2018.

7.4 Advertencias sobre otras entidades

Por otra parte, en el año 2018 se incorporaron 55 entidades a un nuevo listado —denominado Otras entidades, dentro de la sección de Advertencias al público de la página web de la CNMV—, que informa de aquellas entidades que, si bien no prestan servicios de inversión, podrían estar realizando algún tipo de actividad de captación de fondos o prestando algún servicio de naturaleza financiera, sin contar

con ningún tipo de autorización ni estar registradas a ningún efecto en la CNMV. En su mayor parte se trata de páginas web o entidades que realizan compras y ventas (*exchange*) de criptoactivos.

La lista no es exhaustiva y deriva principalmente de ejercicios de búsqueda y análisis en internet y redes sociales. La inclusión en la lista no implica pronunciamiento alguno sobre la conformidad o no con la normativa vigente de la posible actividad de las correspondientes entidades.

7.5 Seguimiento de ICO

A finales del año 2017, la CNMV recogió en una nota de prensa los dos comunicados que la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) hizo públicos sobre las denominadas ofertas iniciales (ICO, por sus siglas en inglés, *initial coin offerings*) de criptoactivos o *tokens*, uno relativo a los riesgos para los inversores y otro con recomendaciones y reglas dirigidas a las entidades que consideren participar en ellas.

En ambos comunicados —en cuyo análisis y elaboración participó la CNMV—, se señala que «ante la proliferación en algunos países de este tipo de operaciones, ESMA estima que los inversores no son conocedores del elevado riesgo que estarían asumiendo por participar en ellas. Además, ESMA manifiesta su preocupación por la posibilidad de que las entidades que promueven las ICO o participen en ellas no estén cumpliendo con la legislación europea relevante al respecto». Asimismo, «ESMA advierte a los inversores del elevado riesgo de perder el capital invertido en este tipo de ofertas, al tratarse generalmente de inversiones muy especulativas y de elevado riesgo, sobre las que se proporciona una información en muchos casos inadecuada. El precio de la moneda o *token* podría ser muy volátil y los inversores pueden no tener la posibilidad de recuperar su inversión en un periodo prolongado. [...] Ciertas ICO podrían también entrañar riesgo de fraude y de blanqueo de capitales».

Con base en esa advertencia genérica⁶, en el año 2018 se realizó una búsqueda de proyectos de ICO que pudieran ser considerados españoles —por la ubicación geográfica de sus promotores o por la nacionalidad de estos—, que derivó en la apertura de 73 investigaciones previas para conocer la naturaleza y situación del proyecto y, en especial, la naturaleza jurídica de los *tokens* emitidos y su comercialización entre inversores residentes en España.

Mediante dichas investigaciones previas, no solo se requirió información a 44 entidades emisoras de los *tokens*⁷, sino que, en ocasiones, se realizaron seguimientos diarios o semanales del proceso de comercialización de los *tokens* durante los periodos de preventa y venta de estos últimos.

6 Complementada por otros dos comunicados de la CNMV de índole más técnica, como los correspondientes a «Consideraciones de la CNMV sobre criptomonedas e ICO dirigidas a los profesionales del sector financiero», de 8 de febrero de 2018, y el documento de «Preguntas y respuestas dirigidas a empresas *fintech* sobre actividades y servicios que pueden tener relación con la CNMV» (en especial la actualización de julio de 2018).

7 Seleccionadas en función del sector de actividad (financiero o no), idioma utilizado en la comercialización, registro en España de la entidad que los comercializa, situación del proyecto (en curso, finalizado, no iniciado o paralizado) e importe objetivo.

A través de estas actuaciones de investigación se pudo comprobar que la captación real de fondos está siendo muy poco significativa, especialmente en comparación con las expectativas generadas. Este hecho se ha transmitido por parte de la CNMV en diferentes instancias internacionales.

7.6 Comunicación de posibles infracciones (*whistleblowing*)

El Reglamento n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre abuso de mercado y por el que se derogan la Directiva 2003/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y las Directivas 2003/124/CE, 2003/125/CE y 2004/72/CE de la Comisión (MAR, por sus siglas en inglés) previó en su artículo 32 la necesidad de creación de mecanismos eficaces para permitir la comunicación de infracciones posibles o reales.

El referido reglamento comunitario fue desarrollado por la Directiva de ejecución (UE) 2015/2392 de la Comisión, de 17 de diciembre de 2015, relativa al Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la comunicación a las autoridades competentes de infracciones posibles o reales de dicho reglamento.

Por su parte, el artículo 73 de la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (conocida como MiFID II), establece la fijación por parte de los Estados miembros de mecanismos eficaces para posibilitar la notificación a las autoridades de infracciones potenciales o efectivas de las disposiciones del Reglamento (UE) n.º 600/2014.

Con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, se traspuso a la norma nacional la normativa comunitaria sobre comunicación de infracciones.

Con base en la regulación comunitaria, el 8 de enero de 2018 se puso en funcionamiento un canal de comunicación de posibles infracciones para que toda persona que conozca la posible o efectiva comisión de infracciones relacionadas con las normas de ordenación y disciplina de los mercados de valores, y que desee informar de ello de manera confidencial, pueda contactar con la CNMV. Sin perjuicio de lo anterior, este canal está especialmente dirigido a empleados, antiguos empleados u otras personas que presten o hayan prestado servicios en entidades que hayan podido cometer infracciones en el ámbito del mercado de valores.

Esto motivó la creación de la sección específica Comunicación de infracciones dentro de la página web de la CNMV, donde se informa con detalle sobre este nuevo servicio y se recogen cuestiones sobre medidas de protección de identidad y de protección dentro del ámbito laboral y contractual.

Cabe reseñar que, en ningún caso, dicho canal tiene por objeto atender reclamaciones derivadas de casos particulares ni consultas, por tener estas cuestiones sus canales específicos.

Los canales habilitados son: i) por teléfono (900 373 363); ii) a través del correo electrónico (comunicaciondeinfracciones@cnmv.es); iii) mediante escrito dirigido a Comunicación de Infracciones - Departamento de Inversores - CNMV. Edison, 4. 28006

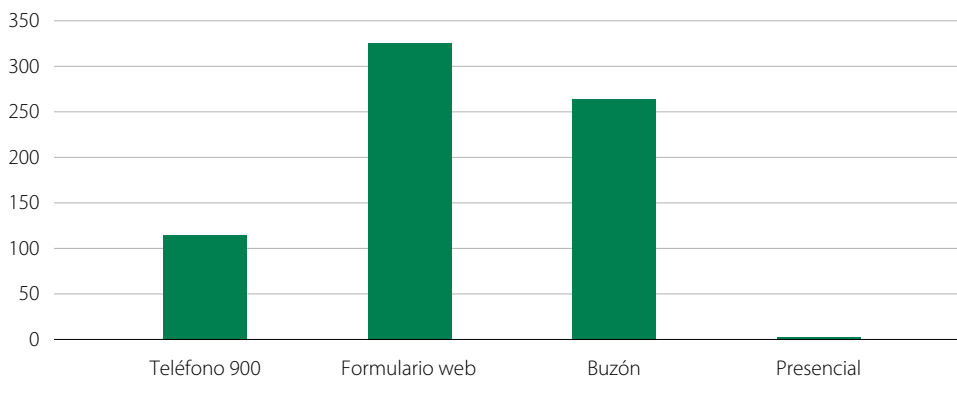
Madrid / Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona; iv) mediante el formulario habilitado en la página web de la CNMV (www.cnmv.es) dentro de la sección Comunicación de infracciones; y v) presencialmente en las oficinas de la CNMV en Madrid.

Estas comunicaciones deben contener necesariamente elementos fácticos de los que razonablemente se derive, al menos, una sospecha fundada de infracción. Para ello deben recoger, entre otros una descripción detallada del posible incumplimiento, la identidad de las personas o entidades involucradas en la posible conducta ilícita y las fechas en que hubieran tenido lugar las presuntas infracciones. En cualquier caso, la información que se proporcione no debe ser una reiteración de una información que ya se hubiera hecho pública.

Desde su implantación hasta el 31 de diciembre de 2018 se han recibido un total de 704 comunicaciones, de las cuales 114 se presentaron a través del teléfono, 263 a través del buzón, 326 a través del formulario habilitado en la web de la CNMV y 1 de forma presencial en las oficinas de la CNMV.

Comunicaciones de *whistleblowing* por canal de recepción

GRÁFICO 7.6.1



Fuente: CNMV.

De las 704 comunicaciones, cabe señalar que 41 se enmarcaron dentro del ámbito de una reclamación, 104 se trataron de consultas y 34 de cuestiones que quedan fuera de las competencias de la CNMV. De las 525 restantes, 316 contenían elementos fácticos suficientes para proceder a su análisis y 209 no.

7.7 Formación del inversor

7.7.1 Plan de Educación Financiera

La CNMV continuó dedicando durante el pasado año una atención preferente al impulso de la estrategia nacional de educación financiera, cuya necesidad tiene un reconocimiento social cada vez mayor. Así lo sugiere el número creciente de entidades públicas, instituciones financieras y organizaciones sin ánimo de lucro que participan activamente en esta estrategia, con el objetivo común de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos.

De manera especial, la CNMV siguió trabajando, junto con el Banco de España, en el desarrollo del Plan de Educación Financiera (en adelante, el Plan). Gran parte de las acciones llevadas a cabo durante 2018 en este ámbito han ido encaminadas a desarrollar las líneas estratégicas establecidas para el periodo 2017-2021.

En este contexto, se ha continuado con la promoción de la educación financiera en los colegios y, en particular, del Programa de Educación Financiera para el curso escolar 2017/2018 (en adelante, el Programa), en el que se inscribieron aproximadamente 700 centros educativos. A este incremento de centros participantes ha contribuido el desarrollo del Concurso de Conocimientos Financieros. Se trata de una iniciativa en la que los estudiantes tienen que demostrar las enseñanzas adquiridas de una manera competitiva y atractiva.

Asimismo, ha contribuido al éxito del Programa el hecho de que, durante 2018, se han visitado las consejerías de Educación de las comunidades autónomas con la finalidad de darlo a conocer para su difusión entre los centros escolares.

Otro hito enmarcado en el ámbito del Plan y que forma parte de la promoción de la educación financiera es la celebración de un Día de la Educación Financiera. Esta iniciativa —que en 2018 se celebró el 1 de octubre— cuenta con el apoyo de las instituciones y asociaciones que colaboran con el Plan y que, durante ese día o a lo largo de varios días, participan activamente en un gran número de actividades en toda la geografía nacional.

Encuesta de Competencias Financieras

RECUADRO 17

Varios estudios internacionales han mostrado que en muchos países la población no está familiarizada con conceptos básicos relacionados con la inflación, el tipo de interés compuesto o la diversificación del riesgo. Dada la creciente complejidad de los productos financieros, esta falta de conocimientos puede dificultar la elección de los vehículos de ahorro, seguro o deuda más apropiados para cada individuo.

Con este telón de fondo, el Banco de España y la CNMV han colaborado, dentro del marco del Plan de Educación Financiera, en la realización de la Encuesta de Competencias Financieras (ECF), que mide el conocimiento y la comprensión de conceptos financieros de la población española de entre 18 y 79 años, así como la tenencia y el uso de distintos vehículos de ahorro, deuda y aseguramiento.

Esta encuesta, incluida en el Plan Estadístico Nacional, presenta características relevantes que permiten una descripción rigurosa y comprensiva de los conocimientos financieros de la población adulta en España y de su relación con el sistema financiero. La muestra es representativa de todo el territorio español y de cada una de sus comunidades autónomas; se corresponde con 21.221 individuos y el número final de entrevistas completas asciende a 8.952.

Asimismo, la ECF forma parte de un proyecto internacional coordinado por la Red Internacional de Educación Financiera, que —bajo los auspicios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)— ha medido los conocimientos, las actitudes y el comportamiento financiero de la población de un amplio conjunto de países entre 2015 y 2016. Como consecuencia, este estudio realizado en España entre el cuarto trimestre de 2016 y el segundo de 2017 permite poner en un contexto internacional tanto los

conocimientos financieros como la interacción de los españoles con el sistema financiero.

La ECF incluye las preguntas propuestas en el estudio internacional, que se centra en valorar el grado de conocimiento sobre tres conceptos generales: la inflación, el interés compuesto y la diversificación del riesgo.

Además, la ECF incorpora preguntas adicionales que adaptan el cuestionario al caso español. En primer lugar, además de las competencias financieras de la persona seleccionada, la encuesta recoge también información sobre las competencias financieras del hogar. En segundo lugar, incluye medidas validadas en estudios internacionales sobre las competencias cognitivas de los individuos, más allá de las estrictamente financieras. Finalmente, la encuesta contiene un módulo sobre la vivienda principal en el que se obtiene información sobre la decisión de tenencia, las expectativas sobre su precio y, en su caso, la forma de financiación de la compra.

Entre las conclusiones obtenidas a partir de esta encuesta, cabe destacar que los conocimientos financieros de la población adulta en España se sitúan en general en torno a la media de todos los países considerados. Únicamente el porcentaje de respuestas correctas en España está claramente por debajo de la media (tanto de todos los países como de los pertenecientes a la OCDE y a la Unión Europea) para el concepto de diversificación del riesgo. En este contexto, otro resultado significativo es que cuanto mayor es el nivel de educación y de renta, mayores son los conocimientos financieros.

El nivel de conocimientos financieros varía con la edad y son los individuos de entre 45 y 64 años los que registran el mayor porcentaje de respuestas correctas. Asimismo, existen diferencias entre comunidades autónomas en lo que a cultura financiera se refiere, siendo Aragón la que muestra un mayor porcentaje de aciertos. Parte de las diferencias observadas entre comunidades autónomas puede estar asociada a las diferencias relativas a composición demográfica y nivel educativo, variables que se relacionan con el nivel de conocimientos financieros.

En cuanto a la tenencia de diversos productos financieros, el 97% de los individuos encuestados posee una cuenta corriente. El vehículo de ahorro más frecuente es la cuenta de ahorro, que posee el 26% de los encuestados, seguido por los planes de pensiones, que posee 1 de cada 5 individuos de entre 18 y 79 años.

La tenencia del resto de activos financieros es menos frecuente. El porcentaje de individuos que posee acciones o fondos de inversión no excede el 13%, mientras que únicamente un 1% de la población considerada posee algún activo de renta fija. La tenencia de acciones o fondos de inversión se concentra entre los individuos en hogares con renta superior a 26.000 euros —aproximadamente el tercio de la población con un nivel de renta más elevado.

El 30% de los individuos tiene un seguro de vida y el 21%, un seguro médico. El porcentaje que cuenta con un seguro de vida alcanza el 45% entre los 35 y

54 años, y su tenencia aumenta con la renta y el nivel educativo. Por su parte, el hecho de tener seguro médico aumenta de modo acusado con el nivel educativo y la renta del hogar.

El 41% de la población tiene alguna deuda (concepto que incluye hipotecas y préstamos personales) y las pautas de tenencia presentan diferencias con respecto a las de los vehículos de ahorro. El grupo que con más frecuencia (63%) tiene alguna deuda es el de los individuos de entre 35 y 44 años, y este porcentaje disminuye según se consideran grupos de más edad. Esto no ocurre con los vehículos de ahorro, cuya tenencia aumenta hasta los 64 años. La proporción de personas endeudadas aumenta con su nivel de educación y con la renta de su hogar, y en torno al 20% de los distintos grupos de renta o educación tiene un préstamo personal.

Las conclusiones obtenidas a partir de los resultados de la ECF hacen posible identificar una serie de colectivos prioritarios a la hora de orientar la próxima estrategia del Plan de Educación Financiera, tales como las personas de entre 18 y 34 años de edad, los mayores de 65, las personas con rentas inferiores a 14.500 euros anuales o las que únicamente hayan cursado educación primaria, entre otros. Asimismo, estas conclusiones permiten considerar que las culturas inversora y aseguradora están poco arraigadas en España, por lo que es conveniente ahondar en los esfuerzos para mejorar la educación financiera en estos ámbitos.

El evento central de este día se organizó en la CNMV y contó con la presencia del presidente de la CNMV, el gobernador del Banco de España, la secretaria de Estado de Economía y el secretario de Estado de Educación. En este acto tuvo lugar la final del Concurso de Conocimientos Financieros, en la que resultó ganador el colegio Santísima Trinidad de Plasencia y subcampeón el colegio San Francisco Javier (Jesuitas) de Tudela. Asimismo, en este evento se entregaron los premios Finanzas para Todos a la Fundación UCEIF y al colegio Enrique Soler de Melilla.

Durante 2018 se ha procedido a la modificación del sistema de gestión del Plan de Educación Financiera, en lo que se refiere a sus órganos de dirección y ejecución, para mejorar la eficiencia en el desarrollo del Plan y dar mayor protagonismo a su red de colaboradores, que, con su trabajo, contribuyen a mejorar la difusión y el alcance de la educación financiera. Precisamente, para agilizar la incorporación de nuevos colaboradores, durante 2018 se ha sustituido la firma de convenios de colaboración por la adhesión a un protocolo general de colaboración para el fomento del Plan de Educación Financiera.

Asimismo, durante 2018, se han intensificado los contactos con entidades y organismos públicos y privados que colaboran con el Plan de Educación Financiera y, en ese mismo ejercicio, se han sumado cinco entidades como colaboradores del Plan.

Además, se ha continuado con la promoción activa de la educación financiera mediante la participación en jornadas de formación organizadas por colaboradores del Plan de Educación Financiera e instituciones diversas.

Foros internacionales sobre educación financiera

En el ámbito internacional, se ha participado en todos los encuentros y las reuniones técnicas de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE —principal foro en materia de educación financiera a nivel mundial— y se ha colaborado activamente en los trabajos desarrollados.

La CNMV también es miembro del Comité de Inversores Minoristas de IOSCO (C8), que trabaja por la mejora de la formación financiera de los inversores. Durante 2018 la CNMV continuó participando en los trabajos sobre la definición de un marco de competencias básicas para el inversor y la aplicación de las ciencias del comportamiento (*behavioural economics*) a la mejora de la protección del inversor. Además, se ha comenzado a trabajar y colaborar con otros comités en temas de interés como las finanzas sostenibles, *fintech* y los criptoactivos.

7.7.2 Actividades formativas de la CNMV

Además de las acciones formativas realizadas en el ámbito del Plan de Educación Financiera, la CNMV desarrolla acciones formativas dirigidas específicamente a los inversores.

El Programa de voluntariado de educación financiera

RECUADRO 18

- I. El Programa de voluntariado de educación financiera de la CNMV se puso en marcha en julio de 2017 con el propósito de ofrecer a los profesionales de esta institución la oportunidad de contribuir con sus conocimientos a la mejora de su entorno social más inmediato, realizar una labor de difusión de la educación financiera y, de esta forma, colaborar en la protección del inversor —una de las finalidades de la CNMV—. El Programa de voluntariado, al que ya se ha adherido la cuarta parte de la plantilla de la CNMV, está centrado en la realización de actividades de difusión de la educación financiera y de formación en esta materia. Dichas actividades abarcan, entre otras, charlas a estudiantes y a otros colectivos, intervención en jornadas, participación en programas de radio, atención de consultas telefónicas planteadas por los inversores en momentos concretos (Día de la Educación Financiera) y elaboración de artículos para prensa especializada.
- II. La puesta en marcha de este programa contribuye a intensificar la visibilidad pública de la institución, ofrece un nuevo canal de comunicación con los inversores, ayuda a detectar nuevos retos a los que enfrentarse en un futuro, constituye una oportunidad para mejorar el desempeño de los trabajadores y promueve un clima laboral positivo.

Entre las actividades más destacadas realizadas en el marco del programa, cabe reseñar la difusión del Programa de educación financiera en los centros de enseñanza. Un número elevado de empleados ya ha impartido sesiones formativas en múltiples centros educativos para dar a conocer este programa escolar, que pretende incorporar a las aulas conocimientos básicos de finanzas personales para que los alumnos

desarrollen destrezas y habilidades que los ayuden a afrontar los retos básicos en el ámbito financiero que se encontrarán a lo largo de su vida.

- III. Asimismo, otra actividad desarrollada dentro del Programa de voluntariado ha sido la grabación del programa *Las cuentas claras* de Radio 5, que se emitía semanalmente con una duración aproximada de cinco minutos. Su objetivo es transmitir y hacer más accesibles conceptos financieros a través de las explicaciones de los expertos de la CNMV y el Banco de España en esas materias. Con ello se pretende mejorar el nivel de conocimientos de los ciudadanos, dotándolos de herramientas y habilidades para adoptar decisiones financieras informadas y apropiadas. En dicho programa se han tratado temas como las comisiones bancarias, las hipotecas, los chiringuitos financieros, las opas o el asesoramiento financiero.

Otra iniciativa en la que participan los voluntarios de la CNMV es el Día de la Educación Financiera. La celebración de este día tiene como objetivo concienciar a los ciudadanos de la importancia de contar con un nivel de cultura adecuado para afrontar los retos financieros que se les presentarán a lo largo de las diferentes etapas de la vida. Para esta jornada, o para los días anteriores o posteriores, se programan numerosos eventos —como conferencias, talleres, mesas redondas, cursos *online*, webs, publicaciones, etc.— en distintas localizaciones de España. Para desarrollar algunas de estas iniciativas se solicita la colaboración de expertos de la CNMV.

- IV. Asimismo, gracias a su Programa de voluntariado, la CNMV pudo implicarse activamente en la iniciativa 4.º ESO + Empresa, desarrollada por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid durante el curso 2017/2018. Esta iniciativa consiste en la organización de estancias educativas de tres días en empresas para alumnos de 4.º de Educación Secundaria Obligatoria y se ofrecen como un complemento a su currículo. Once alumnos de distintos centros educativos conocieron de cerca el funcionamiento de la CNMV bajo la supervisión de diversos mentores y la asistencia a charlas relacionadas con los mercados de valores.
- V. Para los próximos meses se prevé un crecimiento de las actividades realizadas en el marco de este programa, así como del número de personas que en él colaboran. La participación de los voluntarios de la CNMV en el desarrollo de iniciativas en materia de educación financiera permite intensificar el grado de compromiso de la institución en un ámbito esencial para la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos.

Publicaciones y recursos para inversores

La Sección del inversor ofrece noticias e información de interés para los inversores no profesionales y advertencias al público. Además, se pueden descargar y consultar *online* las publicaciones destinadas a los inversores (fichas y guías del inversor). Desde esta sección, los usuarios de servicios de inversión también pueden formular consultas, reclamaciones y quejas.

En 2018 se ha finalizado la revisión y actualización iniciadas en 2017 de los contenidos de las fichas y guías para adaptarlas a los cambios normativos y establecer una nueva estrategia de difusión que permita hacer llegar su contenido a todos los inversores e interesados a través de nuevos canales y formatos.

En la Sección del inversor también se ha ido publicando a lo largo de 2018 información de interés para el inversor, como los aspectos que hay que tener en cuenta sobre los criptoactivos, consejos para evitar los chiringuitos financieros, medidas adoptadas por ESMA en relación con la comercialización, distribución y venta de opciones binarias y CFD, o determinadas recomendaciones emitidas en el ámbito de la celebración de la Semana Mundial del Inversor.

Conferencias y seminarios formativos

Como en años anteriores, la CNMV participó en 2018 en numerosas conferencias y seminarios formativos. Se han impartido charlas formativas sobre materias relacionadas con la protección del inversor en universidades (UNED y Universidad Complutense) y en oficinas de consumo. Asimismo, la CNMV ha participado en el Congreso Internacional de Educación Financiera «Realidades y Retos», organizado en Málaga por el Proyecto Edufinet.