2013

Nivel de educación financiera de la población española

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INC INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Tabla de contenido

1. Introducción. 3
2. Perfil y nivel de cultura financiera. 4
   2.1. Los que han participado. 4
   2.2. Nivel de cultura financiera de los españoles. 6
3. Consecuencias evitables para el consumidor. 9
   3.1. Responsabilidad. 9
   3.2. Valoración de la necesidad de cultura financiera. 11
   3.3. Lo cotidiano: el día a día con el banco. 13
4. Conocimientos financieros: lo que sabemos o no. 16
   4.1. Lo que nos afecta siempre. 16
   4.2. Lo que nos afecta a veces. 19
5. La defensa del consumidor. Nuestros derechos y su defensa. 21
   5.1. La función de los Organismos. 22
   5.2. ¿Sabemos cómo funcionan? 23
6. Perfiles: los que saben y los que no 24
   6.1. Aciertos y errores 25
   6.2. Conocimientos financieros y nivel de cultura reconocida 27
7. Conclusiones 31

Apéndice 33

1. Introducción.

La educación financiera se concibe, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), como un proceso por el cual "los inversores y los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y llevar a cabo cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero[1]".

ADICAE en el marco del proyecto "**Educando a los usuarios de servicios financieros: por un nuevo consumidor responsable, activo y crítico**", financiado por el Instituto Nacional de Consumo, ha elaborado y difundido un sencillo cuestionario para conocer el nivel de educación financiera de la población española y que permita extraer conclusiones claras de la situación actual y propuestas que favorezcan al consumidor para equilibrar la balanza de poder. Que los consumidores financieros cuenten con los suficientes conocimientos es clave para que puedan realizar un consumo responsable y sean conscientes de los riesgos que algunos productos financieros conllevan.

Este estudio se divide en dos partes. En la primera de ellas (del capítulo 1 al 5) se ha realizado una explotación descriptiva de los datos, mientras en la segunda (a partir del epígrafe 6) se explotan los mismos según los perfiles con el fin de mostrar una información más detallada.

Los apartados que se incluyen en primer lugar, son una breve descripción de la muestra analizada, para pasar después a conocer la calificación que se realiza del nivel de cultura financiera.

La principal conclusión que se extrae es que el nivel de cultura financiera del consumidor español es todavía muy bajo, la nota que se otorgan como media es suspenso (con 4,27), siendo la moda (puntuación más frecuente) un 5. La nota media más alta, en este caso las personas que cuentan con estudios superiores universitarios es de 5,5, muy lejos todavía de considerarlo un buen nivel.

Y este dato es aún más revelador, cuando los estudios consultados señalan que las personas tendemos a sobrevalorar los conocimientos que tenemos, por lo que se deben tener muy en cuenta los resultados obtenidos con el fin de mantener una línea de apoyo a la mejora de la formación en materia financiera.

[1] OCDE. Principios y buenas prácticas para la concienciación y educación financieras. Julio 2005.

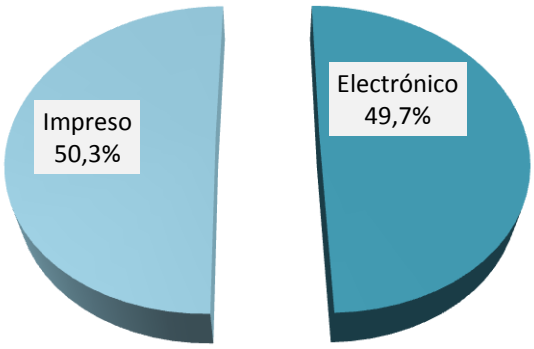
2. Perfil y nivel de cultura financiera.

Se podría definir "cultura financiera" como los conocimientos y habilidades necesarios para comprender las condiciones y el funcionamiento de los productos financieros. Por ello, se considera que fomentando la mejora de esos conocimientos los consumidores podrían analizar por ellos mismos la conveniencias de algunos productos financieros, incluso podrían identificar aquellos que suponen un grave perjuicio para sus ahorros.

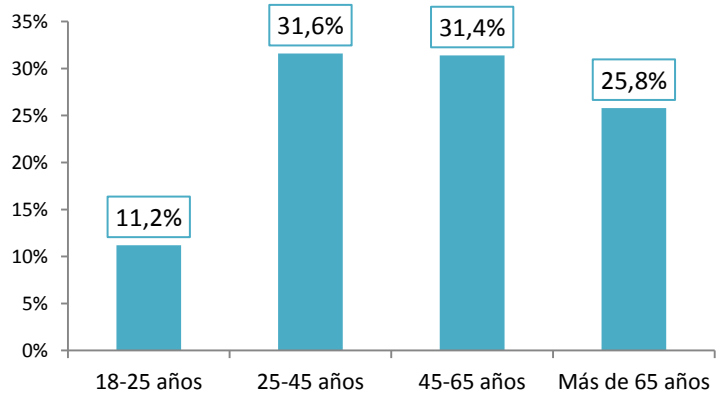
La toma de datos para el presente estudio se ha realizado desde el 4 al 14 de noviembre de 2013. Durante ese periodo se han recogido un total de 2240 cuestionarios, se han excluido 6 cuestionarios impresos que no habían sido cumplimentados quedando 2234 válidos sobre los que se han realizado todos los análisis.

2.1. Los que han participado.

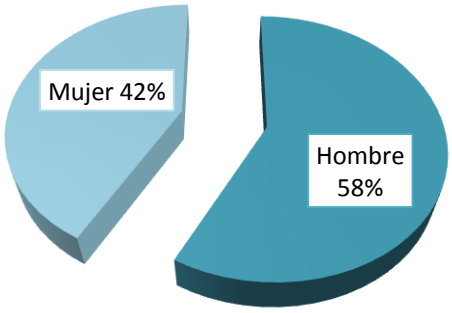
Con el fin de no sesgar la muestra, se ha combinado una recogida a través de formato electrónico con una recogida a través de cuestionarios físicos, cumplimentados en el momento. La distribución entre ambos ha sido muy equitativa siendo la diferencia entre ambos mínima (1110 cuestionarios a través de la página web de ADICAE y 1124 cuestionarios impresos):

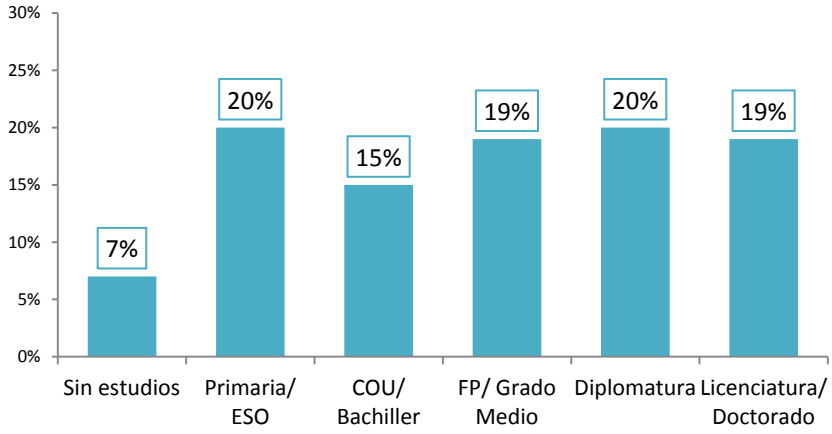


Igual distribución proporcionada comprobamos cuando se diferencia la muestra por tramos de edad, lo cual permite recoger opiniones de los conocimientos y carencias en distintos momentos de la vida.



La representación por sexos vuelve a constatarse proporcionado, al igual que la distribución en función de los estudios cursados tal como puede apreciarse en los gráficos siguientes:





2.2. Nivel de cultura financiera de los españoles.

Como se señalaba en la presentación de este documento los estudios consultados nos dicen que los ciudadanos tienden a sobrevalorar su nivel de cultura financiera. Por ello, esta investigación ha combinado preguntas directas sobre la valoración que los encuestados hacen de su nivel de cultura con un apartado donde se le plantean cuestiones financieras para comprobar el nivel real de conocimientos poseídos en la materia.

El nivel de cultura financiera del consumidor español es todavía insuficiente.

Aunque a la vista de la primera gráfica, se podría decir que existe una conciencia para la mayoría de la población de la importancia de la cultura o educación financiera lo cierto es que son muy pocos lo que se consideran bien formados: tan sólo un 16% de toda la muestra. Si además tomamos como referencia la nota media que se otorga la población española en este estudio, existe un claro suspenso (alto) con una calificación de 4,27 que confirma el nivel existente.

Ilustración 1. *Importancia de la educación financiera*

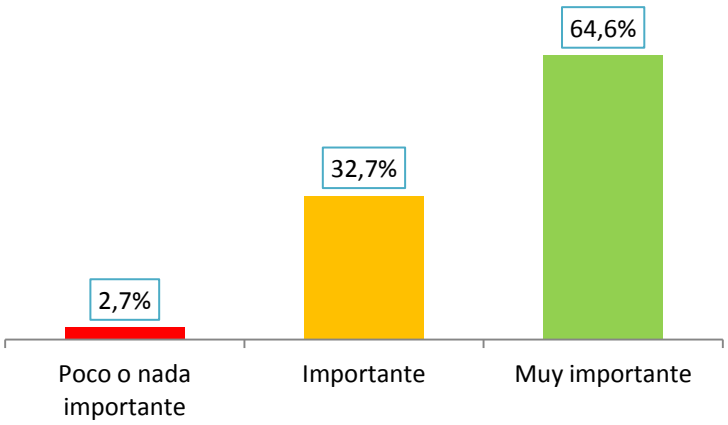
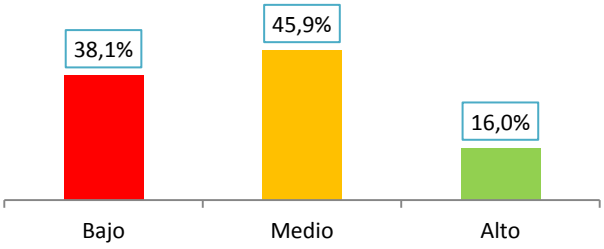
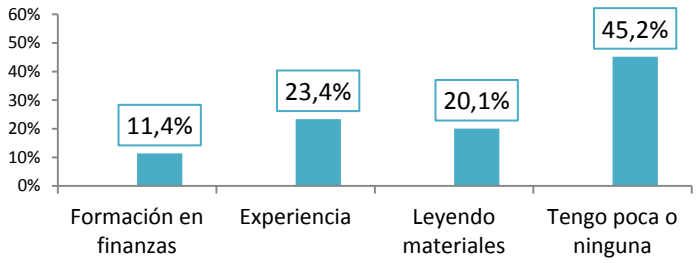


Ilustración 2. *¿Qué nivel de cultura financiera cree que tiene?*



En cuanto a la forma que los encuestados han adquirido cultura financiera se observa que un elevado porcentaje de la muestra, casi la mitad de la misma, señala no haber adquirido ninguna cultura financiera. El 11,4% alude que sus conocimientos provienen de su formación en finanzas; en porcentajes similares en torno al 20% cada uno sobre el total, se encuentra un grupo de personas que considera que la cultura la ha obtenido gracias a la experiencia, contratando productos financieros y el otro, a través de diferentes materiales, documentales, programas de radio y lecturas financieras.

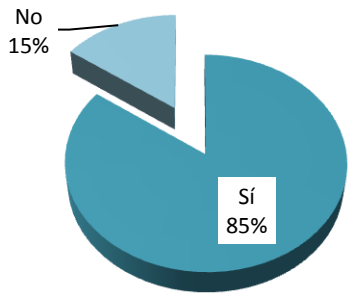
Ilustración 3. *¿De qué forma ha adquirido su cultura financiera?*



La ilustración 4 refleja la respuesta ante la pregunta de si les gustaría mejorar su nivel de cultura financiera, al 85% de los participantes les gustaría tener más nivel frente al 15% restante que opina que el que tiene es suficiente o simplemente, que no le interesa mejorarlo.

Este dato refleja un claro interés en la población española por ampliar sus conocimientos en materia de educación financiera e invita a entidades y las asociaciones a proponer acciones que mejoren la situación.

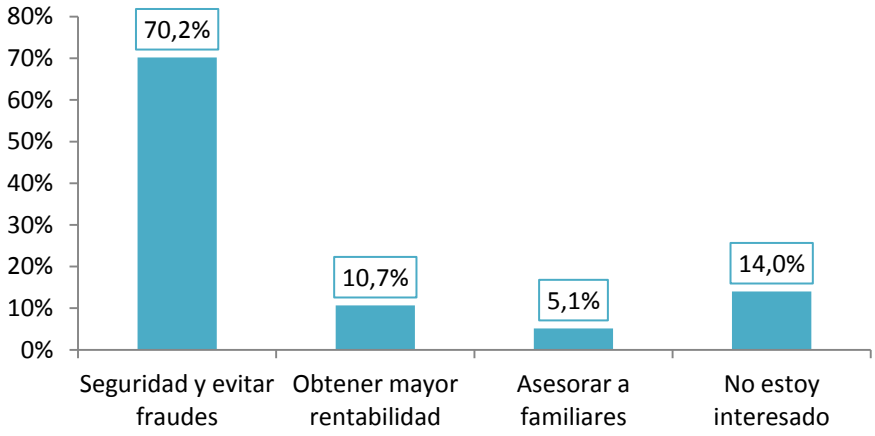
Ilustración 4. *¿Le gustaría mejorar su cultura financiera?*



A continuación, las ilustraciones 5 y 6 corresponden a las preguntas sobre el motivo por el que mejorarían su cultura financiera y cómo lo harían. Ambos gráficos muestran que en torno 14% de la muestra no está interesada en adquirir nuevos conocimientos financieros (en algunos casos, debido a la avanzada edad del respondiente).

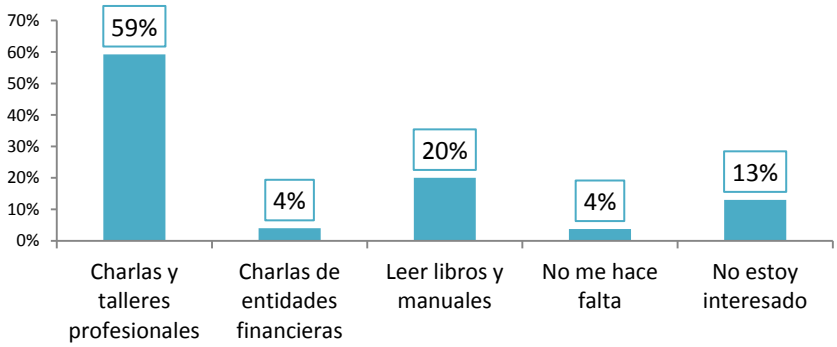
Más del 70% considera que el motivo fundamental para mejorar sus conocimientos en finanzas es por adquirir mayor seguridad y evitar posibles fraudes. Un 10,7% de la muestra lo haría para obtener una mayor rentabilidad en determinados productos financieros. El 5,1% restante considera que le sería útil para poder asesorar a familiares y amigos que puedan tener dudas o inseguridad ante determinados productos financieros.

Ilustración 5. *¿Por qué motivo mejoraría su educación financiera?*



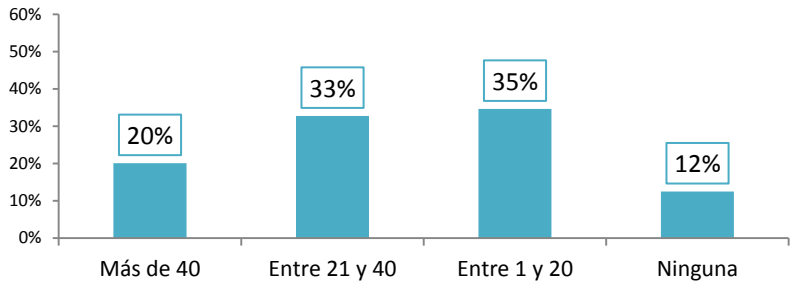
Asistir charlas y talleres gratuitos impartidos por profesionales objetivos es la opción preferida por el 59% de la muestra, un 20% prefiere ser auto-didacta y leer libros y manuales de temática financiera. Tan sólo el 4% señala que participaría en charlas organizadas por entidades financieras, lo que puede ser reflejo de una cierta desconfianza en la parcialidad u objetividad de los informantes de dichas entidades. Por último, se observa que tan sólo un 4% que considera que no necesita mejorar su nivel de cultura financiera y por lo tanto, no haría nada para ello.

Ilustración 6. *¿Qué haría para mejorar su cultura financiera?*



Entre 20 y 40 horas al año es el tiempo que está dispuesto a dedicar el usuario para aumentar sus conocimientos financieros. Así lo confirma el 78% de la muestra. Es interesante también valorar aquellos que han indicado que ninguna, dado el dato incluye tanto a las personas que consideran que no precisan formarse (en torno al 4%) como aquéllas que debido a su edad (personas mayores) consideran que no cuentan con la capacidad para aumentar esos conocimientos (el 8% restante).

Ilustración 7. *Horas al año que dedicaría a formación financiera*



3. Consecuencias evitables para el consumidor.

La educación financiera es beneficiosa en todas las etapas de la vida de una persona, independientemente de su nivel de renta.

Fuente: CNMV

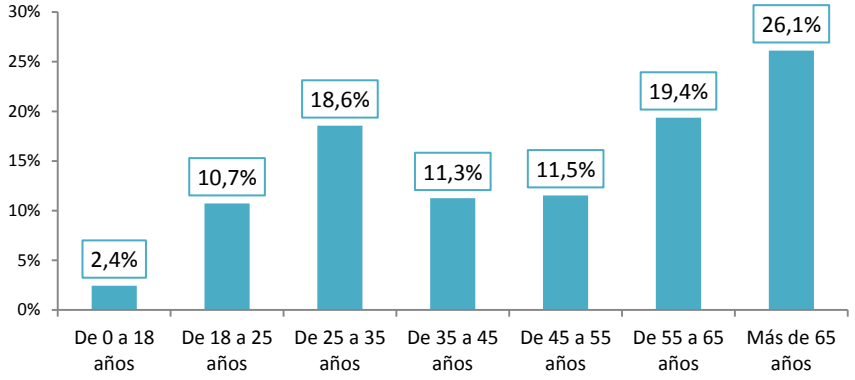
Las noticias sobre abusos financieros se suceden cada día, afectando a consumidores e inversores. Por ello es tan importante que los consumidores puedan acceder a una formación adecuada que les capacite para asumir la responsabilidad de sus decisiones.

3.1.Responsabilidad.

Preguntados sobre los tramos de edad en los que las personas deben mejorar su cultura financiera para evitar futuros abusos, la respuesta presenta una variabilidad amplia donde, aunque un 45% considera que deben perfeccionar su formación

financiera las personas mayores de 55 años, el resto de las etapas de vida se consideran igualmente importantes (ilustración 8).

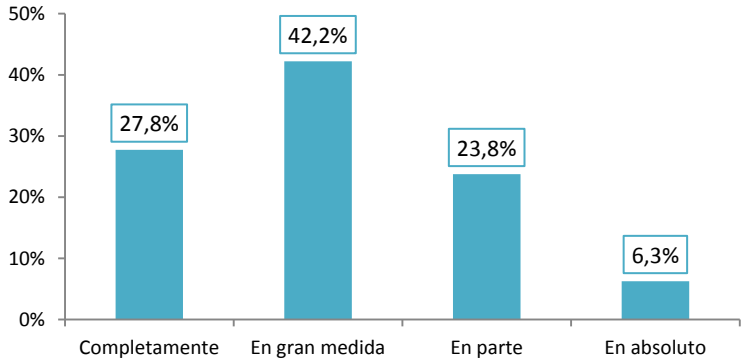
Ilustración 8. *¿Qué personas piensa que tienen mayor necesidad de mejorar su cultura financiera?*



Los consumidores son conscientes de la importancia de la educación financiera, de hecho el 70% consideran que con un buen nivel se podrían haber evitado los últimos fraudes de ahorro. Tal como señala el Consejo Económico y Social Europeo en su documento "Educación financiera para todos"[2] (2012): *"Una parte importante de las decisiones en la vida de una persona está asociada a un comportamiento financiero. Este comportamiento afecta directamente a su entorno personal y familiar, desde la búsqueda de financiación para los estudios hasta planificar la renta de cara a la jubilación. La educación financiera favorecerá un consumo inteligente de productos financieros, basado en decisiones informadas y bien fundamentadas"*.

Tan sólo un 6,3% considera que un aumento en el nivel de cultura financiera no hubiera podido impedir los últimos fraudes al ahorro producidos en España.

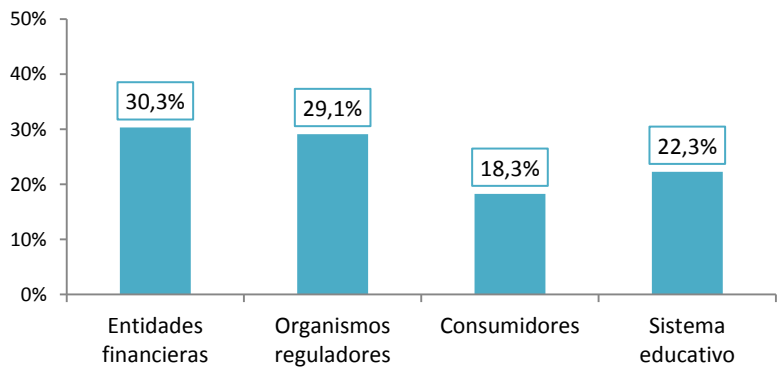
Ilustración 9. *¿Piensa que con una buena cultura financiera se podrían haber evitado los últimos fraudes al ahorro?*



[2] Accesible en: http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-894-es.pdf

Se puede comprobar cómo se da un reparto entre las opciones que se apuntan como responsables de una falta de cultura financiera. Para las personas consultadas en su conjunto son varios los responsables (ilustración 10): en primer lugar señalan, con apenas diferencias, a las entidades financieras y a los organismos reguladores como la CNMV o el Banco de España. El tercer lugar lo ocupa el sistema educativo, desde donde muchos interlocutores consideran que deben formar parte de los contenidos a incluir en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria y por último, un 18,3% considera que también el propio consumidor es responsable de no poseer los conocimientos necesarios.

Ilustración 10. *¿A quién responsabiliza del déficit de cultura financiera de algunos consumidores?*

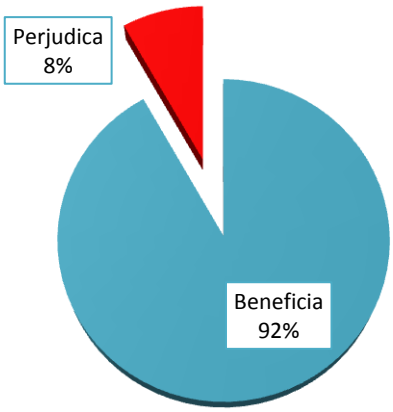


3.2. Valoración de la necesidad de cultura financiera.

La información que las entidades financieras ofrecen, sobre los productos financieros que comercializan, carece todavía del detalle y la claridad necesarios para que el cliente entienda las ventajas y riesgos potenciales del producto, así como los gastos y otros datos, que le permitan tomar unas decisiones plenamente conscientes. Por ello, es clara la relación entre la destreza y formación en materia financiera de los consumidores y la comprensión de la información que se le suministra sobre los distintos productos.

Preguntados por si el déficit de cultura financiera beneficia o perjudica a la banca, si se ha encontrado una clara tendencia de respuesta por parte de los encuestados: casi la totalidad de la muestra, el 92%, considera que los déficits que pueda tener el consumidor en temáticas financieras favorecen a las entidades bancarias.

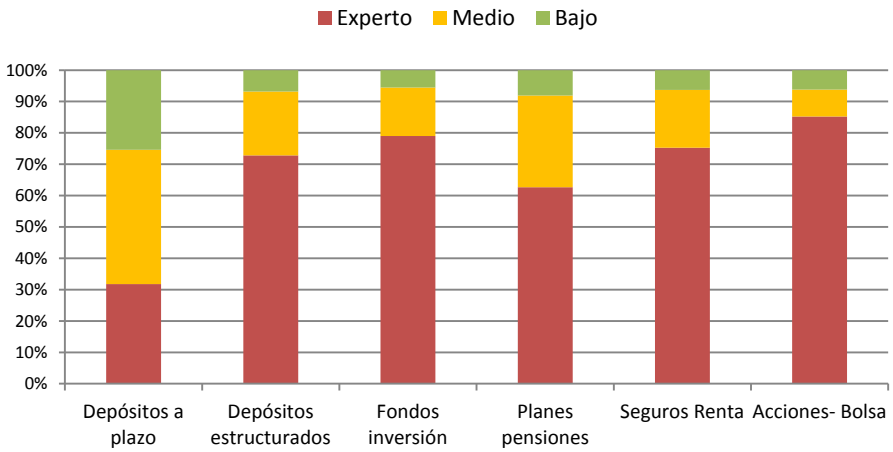
Ilustración 11. *Un déficit de cultura financiera ¿beneficia o perjudica a la Banca?*



Dada la importancia que se otorga a la cultura financiera del consumidor e inversor financiero, en nuestro funcionamiento cotidiano, se ha preguntado sobre el nivel de conocimientos que consideran que son precisos según el producto financiero de que se trate para poder decidir responsablemente sobre el mismo.

Como se puede observar, la tendencia es a señalar que se necesitan conocimientos expertos para la contratación de la mayoría de los productos. Si entramos en detalle, podemos ver reflejado en la ilustración 12, que los dos productos más fácilmente comprensibles para todos son los "Depósitos a plazo fijo" y los "planes de pensiones". En el extremo opuesto, es decir aquellos que requieren de unos conocimientos calificados como de expertos, por casi el 80% se indican las "Acciones-Bolsa" y los "Fondos de inversión".

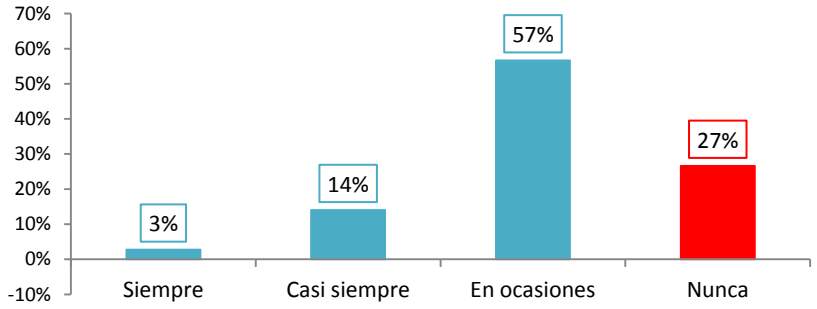
Ilustración 12. *Nivel de conocimientos necesarios para contratar los siguientes productos*



3.3. Lo cotidiano: el día a día con el banco.

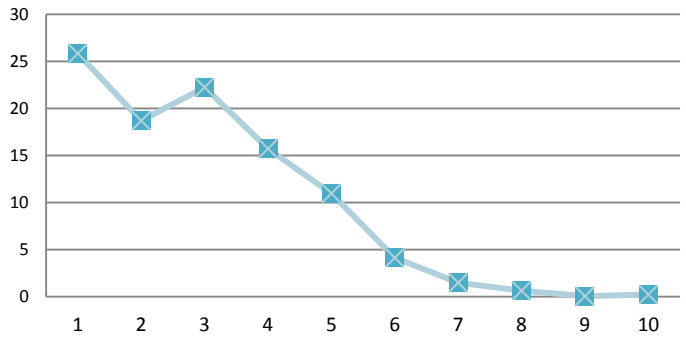
Como se observa en la ilustración 13, se ha encontrado una escasa adaptación del lenguaje utilizado por las entidades bancarias en la información que proporciona a los usuarios. Más de la mitad de la muestra, un 57%, considera que tan sólo "en ocasiones", entiende correctamente la información y que ésta se corresponde con su nivel de cultura financiera. Un 27% señala que "nunca" se adapta su nivel de conocimientos a la información proporcionada por su entidad financiera.

Ilustración 13. *Adaptación de la información al nivel de cultura financiera*



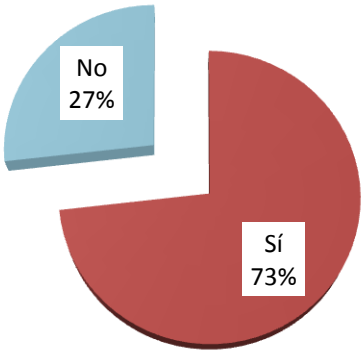
Preguntados esta vez por una nota que le ponen a la información ofrecida por los bancos respecto a los productos que comercializan la nota media que se obtiene es de **2,91**, un claro suspenso que subraya la necesidad de trabajar y mejorar en este apartado. Este dato se corresponde con el obtenido en relación a la inadaptación de la información proporcionada por las entidades financieras y el nivel de conocimientos del consumidor. Se constata pues que la información suministrada es imprecisa o demasiado técnica para que pueda ser comprendida adecuadamente por el cliente financiero.

Ilustración 14. *Nota que le ponen a la información ofrecida*



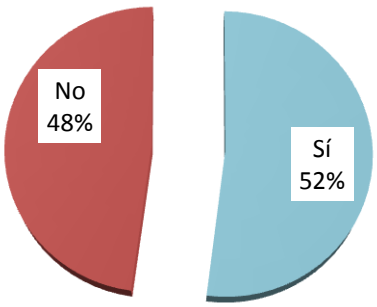
De hecho la experiencia de muchos de los consumidores es que un 73% ha firmado en alguna ocasión algún contrato financiero que no entendía. Esa sensación hace que se vea como más desfavorable todas las actuaciones realizadas por las entidades bancarias.

Ilustración 15. *¿Ha firmado alguna vez un contrato financiero teniendo la sensación de no saber exactamente lo que firmaba?*



Además, la información que envía el banco a los consumidores no es entendida por el 48% de ellos, lo que está, como se ha mencionado anteriormente, relacionado con la inadaptación del lenguaje utilizado.

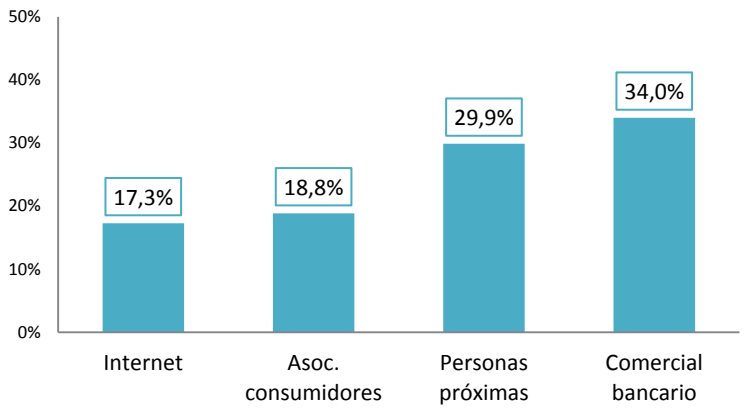
Ilustración 16. *¿Entiende la información que le envía el banco a su casa?*



En consonancia con los estudios de ADICAE (2011 y 2012) dedicado el primero de ellos, a los hábitos de ahorro y la confianza de las entidades financieras, y el segundo al comportamiento del consumidor financiero, se confirma una vez más como sistemas

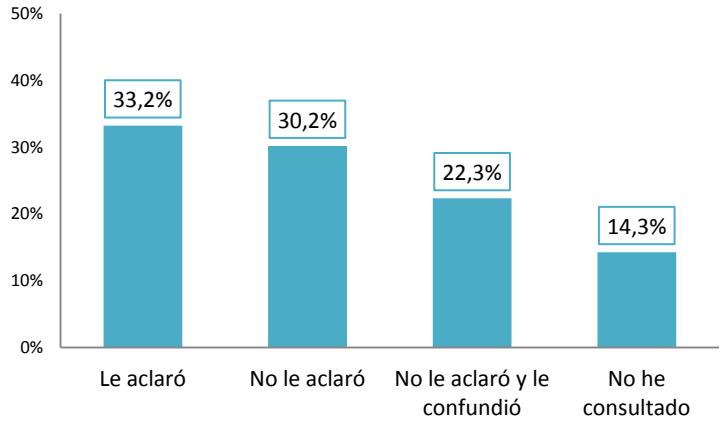
más utilizados para obtener información de los productos financieros las informaciones facilitadas por las propias entidades, seguido a poca distancia por la opinión y consejo de personas próximas y, en menor proporción, pero con porcentajes cercanos al 20% por asociación de consumidores o internet, produciéndose un acercamiento entre las opciones.

Ilustración 17. *¿A quién consulta cuando tiene una duda financiera?*



Tal como refieren los encuestados, 1 de cada 3 ha consultado sus dudas al comercial u otro responsable del banco antes de contratar un producto financiero. Si bien la impresión que tienen tras esa consulta es que "le aclaró" al 33%, "no le aclaró" al 30% y "no sólo no le aclaró las dudas sino que le añadió más confusión" a otro 22,3%, datos muy negativos sobre el trabajo de transparencia que se realiza desde las entidades bancarias.

Ilustración 18. *Información proporcionada por comercial*



A nivel general, parece que la valoración sobre la posibilidad de dar una información clara y concisa y despejar las dudas del consumidor se queda en un mero suficiente: la nota media obtenida es de 5,12 (En una escala que va desde un "muy insuficiente" identificado con 1 a "excelente" que equivaldría a una puntuación de 10).

4. Conocimientos financieros: lo que sabemos o no.

Sabemos las siglas, las identificamos, pero desconocemos muchas veces cómo nos afectan.

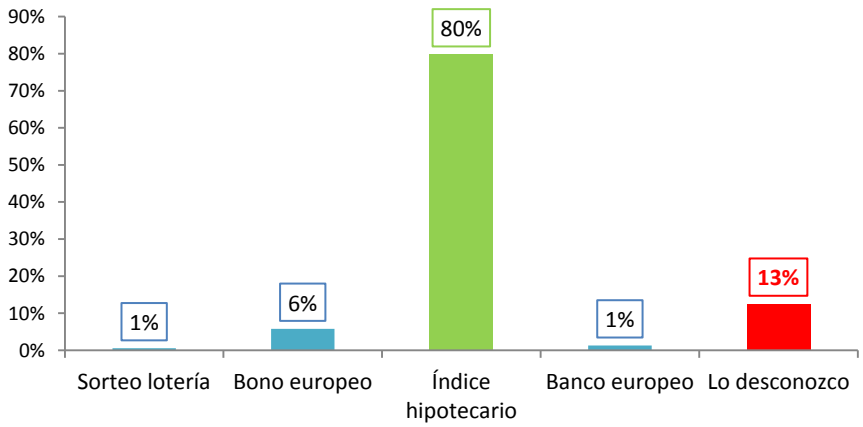
En el día a día, nos manejamos con conceptos financieros, a veces de forma consciente, otras casi sin darnos cuenta. Por ello, para hacer más visibles los términos que oímos en noticiarios y que repercuten en nuestro bolsillo, se ha dedicado una parte del estudio a constatar los conocimientos que realmente tenemos la población española. Para exponer este apartado se ha dividido la información en aquellos conceptos que nos afectan siempre y los que, sólo si hemos contratado determinados productos o nos hemos interesado por ellos, debemos conocer qué son.

4.1. Lo que nos afecta siempre.

El Euribor[3] es el tipo de interés que paga como tasa un banco cuando otro le presta dinero. En realidad, el Euribor no es un solo tipo sino un conjunto de ellos. Las entidades financieras, por su parte, usan diferentes tipos de interés según el plazo al que se prestan dinero.

Preguntados sobre el concepto, y dentro de las opciones que se ofrecen, el 80% indica correctamente que se trata de un índice de referencia hipotecario. El 20% restante se distribuye entre las personas que desconocen el concepto (13%) y otras opciones incorrectas (casi el 8%).

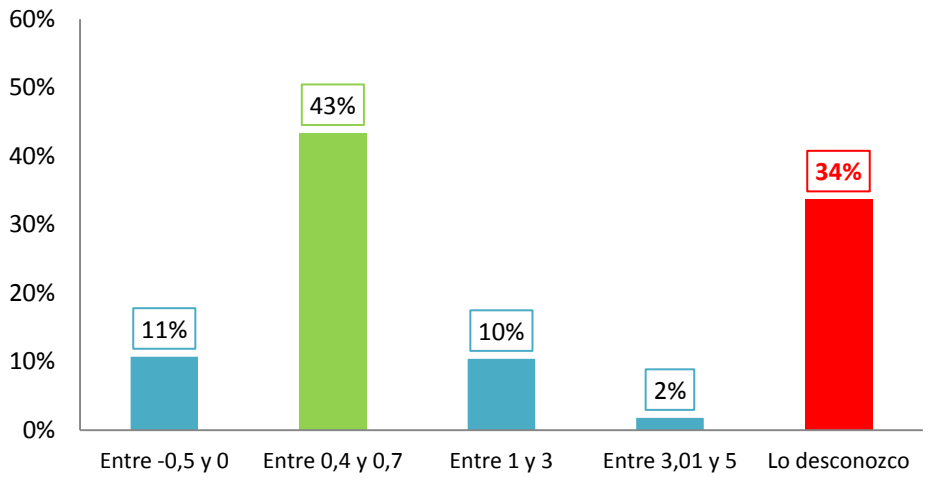
Ilustración 19. *El Euribor es:*



[3] Definición tomada de: http://es.wikipedia.org/wiki/Euríbor

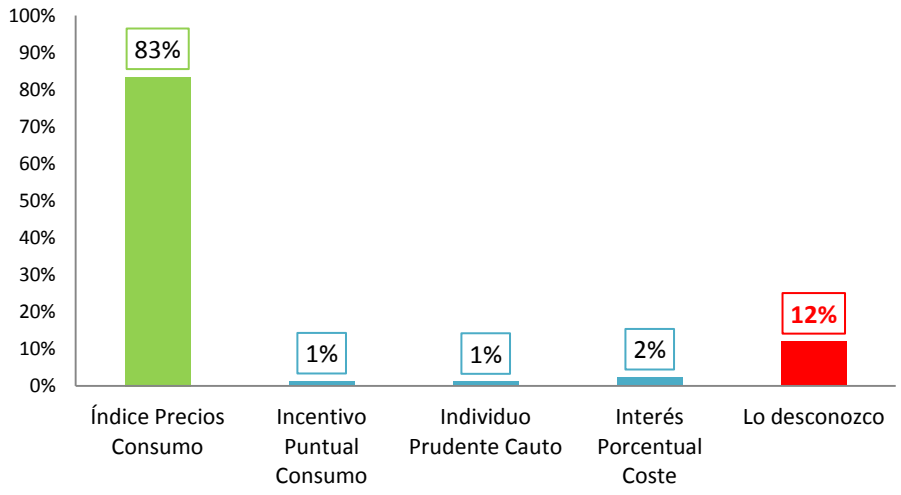
Sin embargo, ese acierto en la respuesta anterior se reduce visiblemente cuando son preguntados sobre el valor actual del Euribor: el porcentaje de las personas que aciertan pasa a ser del 43% y el desconocimiento sube hasta el 34%. (1 de cada 3 personas desconoce su valor) tal como podemos ver en la ilustración 20.

Ilustración 20. *Valor actual del Euribor*



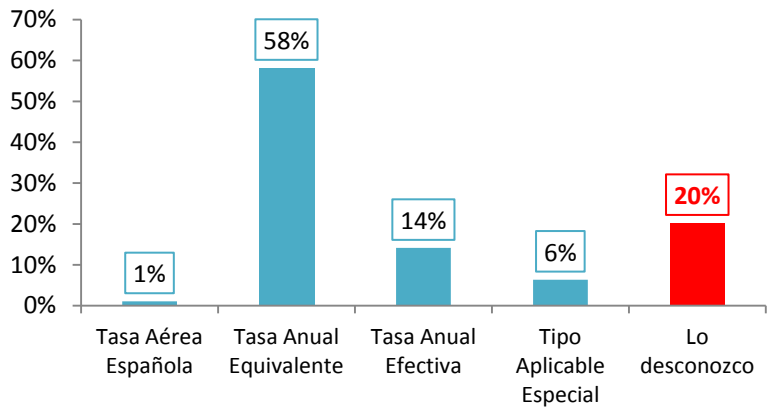
Conceptos como el IPC que cada día aparecen en nuestra vida, sobre el que se aplican variaciones en los precios de la cesta de la compra, de sueldos o de pensiones es conocido por la mayoría señalando un 83% que las siglas se identifican con el Índice de Precios al Consumo. Sólo un 12% dice no conocer su significado.

Ilustración 21. *El IPC es:*



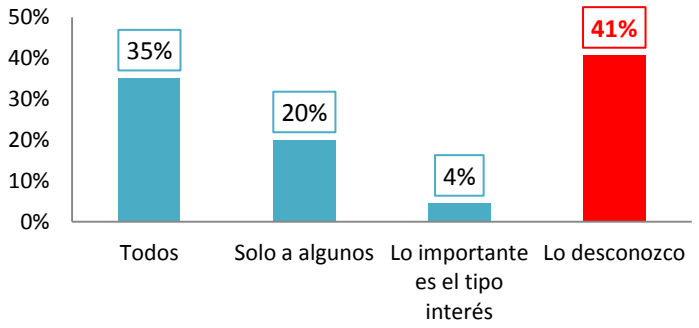
Las siglas TAE identifican tanto a la Tasa Anual Equivalente[4] como a la Tasa Anual Efectiva, por tanto entendemos que ambas respuestas son acertadas. Esas dos opciones han sido señaladas por el 72% de las personas. Por el contrario el 20% de los consumidores desconocen con qué se identifican esas siglas.

Ilustración 22. *La TAE es:*



De nuevo, para comprobar el conocimiento de los consumidores financieros se les pregunta si conocen a qué productos afecta la TAE. Esta pregunta es una de las que ha resultado más difícil para la mayoría, siendo un 41% las personas que aunque sí identifican las siglas desconocen qué influencia tienen en relación con los productos financieros.

Ilustración 23. *Productos financieros a los que considera afecta la TAE:*



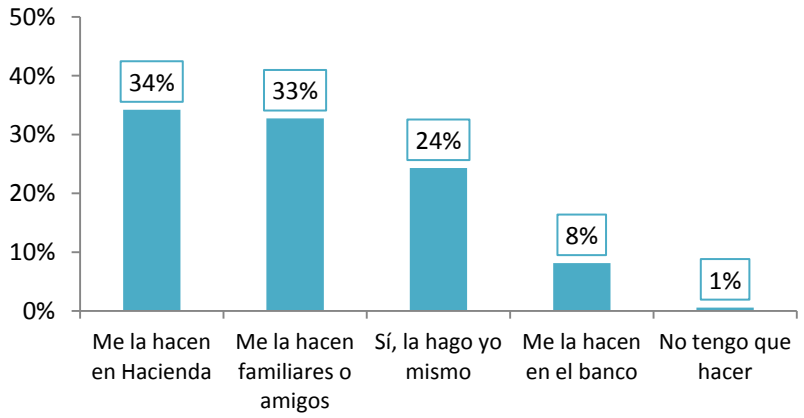
Para finalizar ese epígrafe se ha incluido una de las preguntas que se incorporan al cuestionario como es el hecho de que la persona elabore su propia declaración de la Renta. Y las respuestas que se obtienen son variadas: uno de cada 4 españoles se hace

[4] La Tasa Anual Equivalente es una referencia orientativa del coste o rendimiento efectivo de un producto financiero. Incluye el tipo de interés nominal, los gastos y comisiones bancarias y el plazo de la operación. Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_anual_equivalente

su declaración, el resto opta porque se la haga Hacienda, amigos o familiares o el banco (ilustración 24).

* No se pude constatar un mejor o peor nivel de cultura financiera a la vista de los resultados. Y esto es debido a que una de las opciones que más se ha señalado recoge la opción de que sea Hacienda quien la elabore y lo cierto es que en los últimos años, son muchos los que pueden acogerse a esa opción a través de la opción de "Solicitar borrador".

Ilustración 24. *¿Hace su declaración de la Renta?*

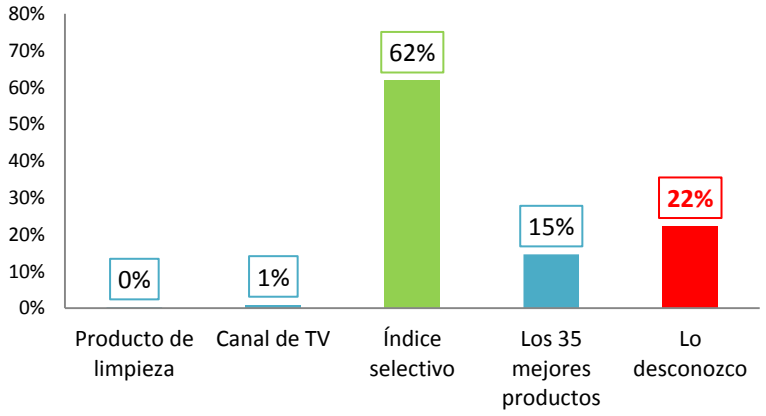


4.2. Lo que nos afecta a veces.

Para este segundo epígrafe se han reunido las cuestiones que pueden ser considerados términos más especializados, que pueden no ser dominados por el conjunto de la población.

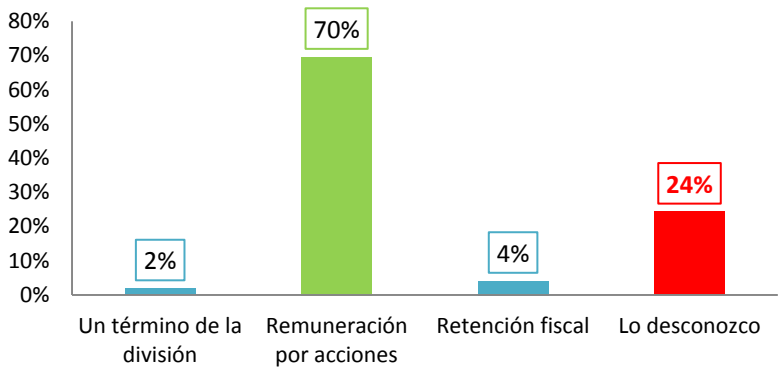
Un 62% identifica correctamente el término de IBEX 35 como índice selectivo de las mejores empresas españolas que cotizan en bolsa. El 22% no conoce el término y el resto opta por opciones incorrectas.

Ilustración 25. *El IBEX 35 es:*



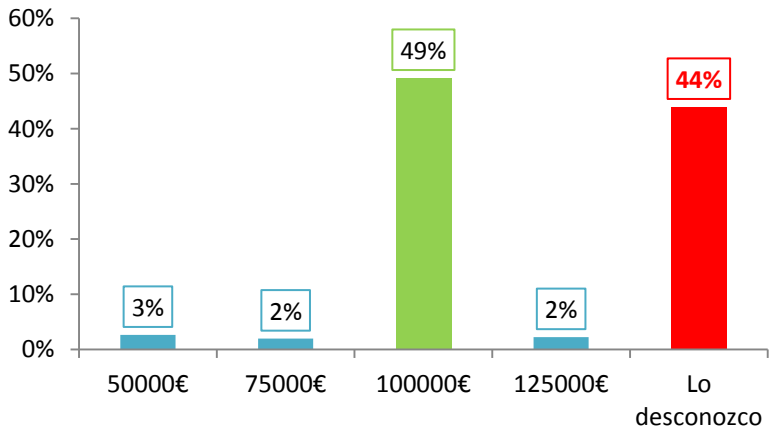
Un 70% de la población identifica correctamente el término dividendo, mientras el 24% no lo conoce.

Ilustración 26. *Dividendo es:*



La pregunta que ha presentado mayor dificultad (ilustración 27), solo acertada por el 50% de la muestra es la cuantía de la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos por titular y entidad. Identificar el importe de 100.000€ es difícil para la mitad de los consumidores financieros. Esta información es de suma importancia si tenemos en cuenta que es a través de este Fondo como se garantiza nuestro depósito si la entidad bancaria sufre una crisis que le impida responder a los compromisos adquiridos con sus clientes. Es importante saber además, que todas las entidades bancarias están obligadas a formar parte del mismo.

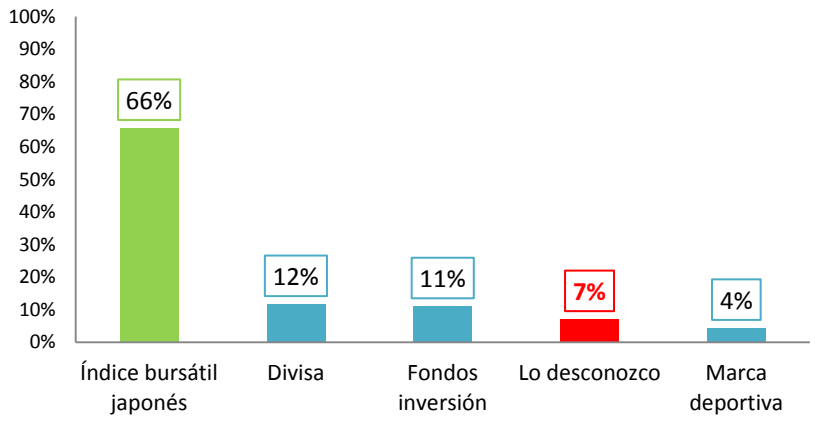
Ilustración 27. *Cobertura por titular del Fondo de Garantía de Depósitos*



La última cuestión para valorar el apartado de conocimientos es sobre el concepto del término Nikkei, donde el 66% han acertado correctamente señalando que se trata de

un índice bursátil japonés. El resto de las respuestas se reparten por orden de mayor a menor porcentaje entre: “divisa extranjera”, “una modalidad de Fondos de inversión”, “lo desconoce” y “una marca de prendas deportivas” (ilustración 28).

Ilustración 28. *El Índice Nikkei es:*



5. La defensa del consumidor. Nuestros derechos y su defensa.

Todavía los organismos reguladores que velan por el buen funcionamiento del sector son grandes desconocidos para el consumidor financiero.

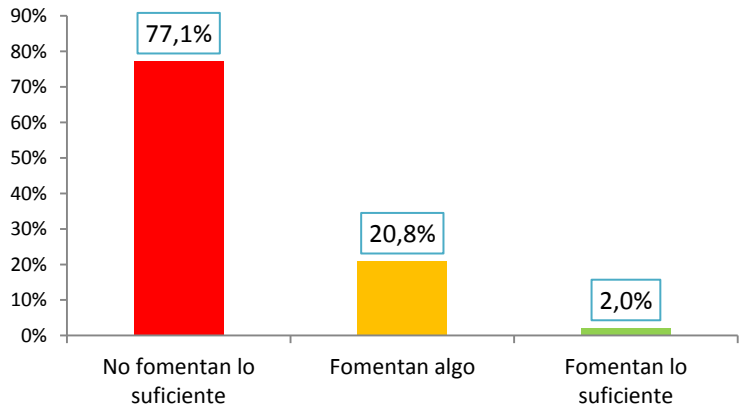
Los organismos supervisores son aquellos que tienen por objeto velar por el correcto funcionamiento de determinados sectores de la actividad económica y hacer propuestas sobre aspectos técnicos. En el área financiera destacan la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España.

Siguiendo con la dinámica emprendida en estudios anteriores de ADICAE, ya mencionados, se quiere identificar en este apartado la confianza que dichos organismos tienen para el consumidor a través de unas breves cuestiones que hemos dividido, por un lado, en una valoración sobre la función que realizan y por otro, si el consumidor conoce cómo funcionan.

5.1. La función de los Organismos.

En lo referido a la defensa del consumidor, consideran que la función de los Organismos es inadecuada, casi el 80% de los encuestados creen que no fomentan lo suficiente la mejora de la educación financiera de los consumidores, y tan solo el 2% cree que hacen lo suficiente para mejorar la formación financiera de la población española.

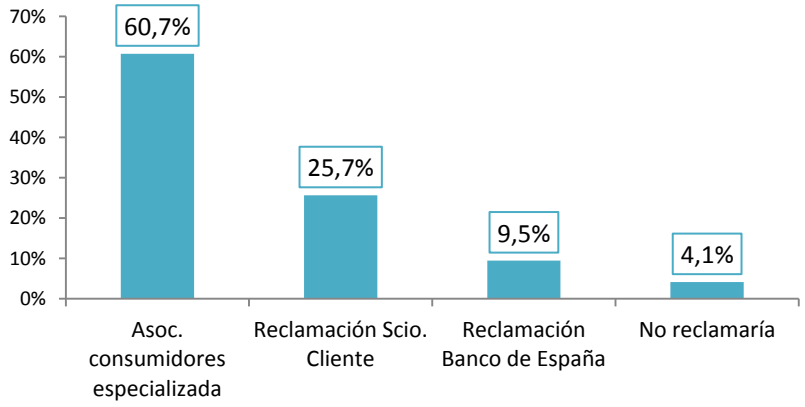
Ilustración 29. *Percepción de los reguladores.*



Ante la pregunta de ante quién reclamaría en caso de ser víctima de un abuso en las comisiones bancarias, el 60,7% acudiría a una Asociación de consumidores especializada. Un 25,7% reclamaría ante el Servicio de Atención al Cliente de su banco y un 9,5% Reclamaría ante el Banco de España. Es llamativo que un 4,1% de las personas señala que no reclamaría, lo que puede ser fruto de su desconfianza de los distintos organismos disponibles para presentar la reclamación o, que pueda considerarse una pérdida de tiempo, debido a la desprotección del consumidor frente a los abusos cometidos por las entidades financieras.

A la vista de los resultados representados en la ilustración 30, comprobamos cómo hay una clara conciencia de la carencia de recursos propios y la confianza que se otorga (60,7% de los consumidores) a las asociaciones de consumidores especializadas en consumo financiero para obtener el adecuado asesoramiento a la hora de reclamar.

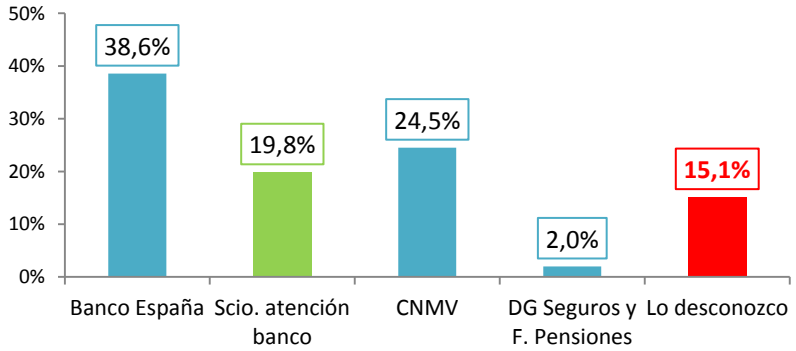
Ilustración 30. *Cómo reclamaría si es víctima de comisión bancaria abusiva*



5.2. ¿Sabemos cómo funcionan?

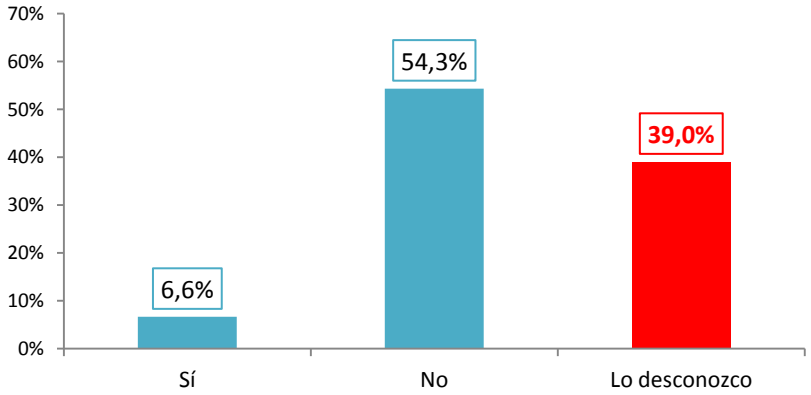
En la ilustración 31 se observa un desconocimiento sobre el proceso necesario cuando se quiere poner en marcha una reclamación: el primer paso sería realizar una reclamación ante Servicio de Atención al Cliente del Banco, si pasados 2 meses no contestan o la resolución que la entidad aporta no nos es satisfactoria se podrá reclamar ante la CNMV pero si no se pasa antes por el Servicio de Atención al Cliente la CNMV no recogerá el expediente. Tan sólo el 19,8% señalan que el primer paso sería acudir al Servicio de Atención al Cliente del Banco. Un alto porcentaje (38,6%) acudiría en primer lugar el Banco de España y un 15,1% desconoce cuáles deberían ser los pasos para llevar a cabo una reclamación.

Ilustración 31. *Organismo ante el que hay que denunciar malas prácticas de nuestro banco*



Por último, esta ilustración señala nuevamente el desconocimiento y la valoración negativa o insuficiente que tienen los consumidores en lo relacionado con los Servicios de reclamaciones del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores: un 40% indica su desconocimiento sobre la utilidad de estos Servicios, mientras un 54% considera que no son útiles.

Ilustración 32. *Utilidad de los Servicios de reclamaciones de Banco España y CNMV*



6. Perfiles: los que saben y los que no

Tal como se ha indicado al inicio, esta segunda parte del estudio la dedicamos a analizar, con mayor detalle, los conocimientos financieros de la población española. Para ello, nos hemos centrado en las respuestas sobre esa cuestión dividiendo los resultados entre los que han acertado a los que hemos denominado "los que saben" y aquellos que o bien no han acertado o bien han señalado que desconocían la respuesta, calificados como "los que no saben".

Las respuestas se han diferenciado a su vez, según el formato utilizado para constatar si han existido diferencias en este sentido, o la edad, el sexo y el nivel de estudios. Los conceptos analizados son:

- qué es el Euribor,
- el valor actual del mismo,
- qué es el IBEX35,
- a qué nos referimos cuando hablamos de dividendo,
- qué es el IPC,
- a qué le suena el término Nikkei
- cuál es la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos por titular y entidad
- qué es la TAE.

6.1. Aciertos y errores

Los conocimientos financieros están condicionados por la edad o momento vital, la formación y la necesidad.

Las primeras diferencias las encontramos respecto al formato utilizado constatando que aquéllos que han cumplimentado el formato electrónico poseen mayores conocimientos financieros que los que han cumplimentado el cuestionario impreso.

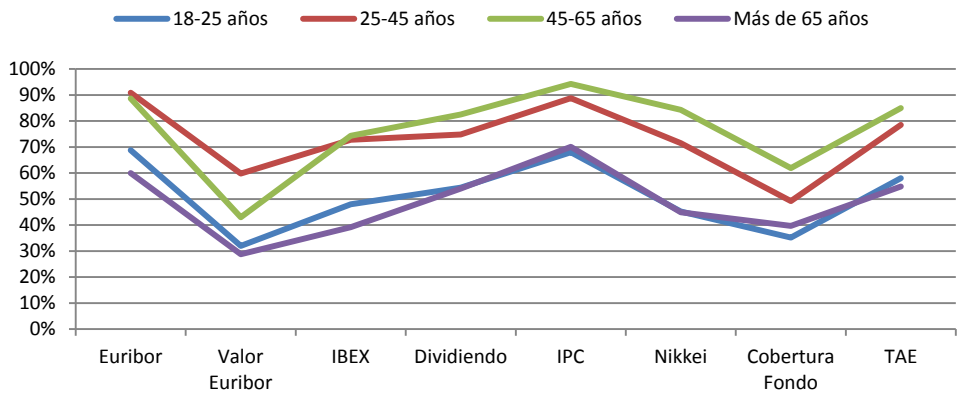
Ambos grupos, aciertan y confunden los mismos conceptos. Los mayores aciertos son aquellos términos que utilizamos y oímos diariamente. Por el contrario, los mayores errores se encuentran en los datos concretos, como por ejemplo, cuando se les pregunta por la cuantía de la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos o el valor actual del Euribor.

Tabla 1. *Formato utilizado*

	Euribor	Valor Euribor	IBEX	Dividiendo	IPC	Nikkei	Cobertura Fondo	TAE
Electrónico	91,9%	53,1%	78,6%	86,2%	96,8%	87,7%	63,1%	89,7%
Impreso	67,5%	33,8%	45,3%	53,1%	70,2%	44,1%	35,4%	55,1%

En cuanto a la edad, el intervalo de personas entre 25 y 65 años, son los que cuentan con mayores conocimientos financieros, algo que se constata en todos los ítems de este apartado.

Ilustración 33. *Edad*



Las diferencias en cuanto a la edad las encontramos en:

- Los conceptos que tienen que ver con su momento vital, como puede ser el pago de la hipoteca, donde comprobamos cómo las personas entre 25 y 45 aciertan en mayor proporción el valor actual del Euribor,

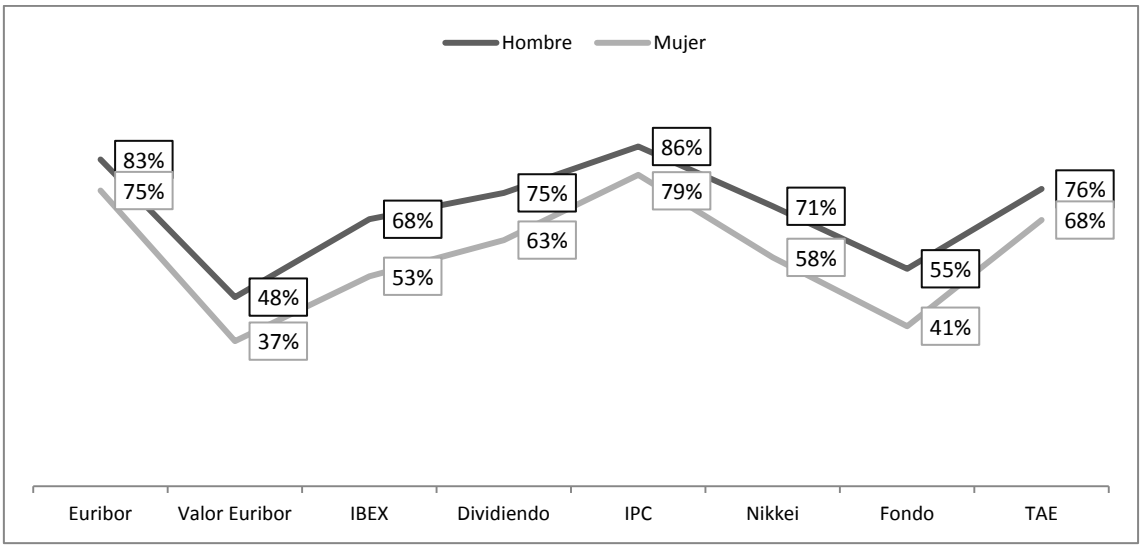
- Igual ocurre con la pregunta sobre la cuantía de la cobertura del Fondo de Depósitos donde los que más aciertan son aquellos que tienen entre 45 y 65 años, entendiendo en este caso que son las edades en las que se puede tener mayor capacidad para invertir parte del capital en un Fondo.
- Tanto los más jóvenes (de 18 a 25 años) como los mayores de 65 años muestran unos conocimientos de los términos financieros muy similares y también en porcentajes muy inferiores a los otros (un 20% menos).

Concluimos con ello que, como consumidores, nos preocupamos de saber aquello que necesitamos en cada momento y que conforme adquirimos experiencia y nos informamos mejora nuestro nivel de cultura financiera.

Ellas se preocupan del día a día y ellos de las inversiones.

Las preguntas que les suponen mayores errores o desconocimiento, tanto a hombres como a mujeres, son las referentes a datos concretos como es el valor actual del Euribor o la cuantía de cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos.

Ilustración 34. *Sexo*



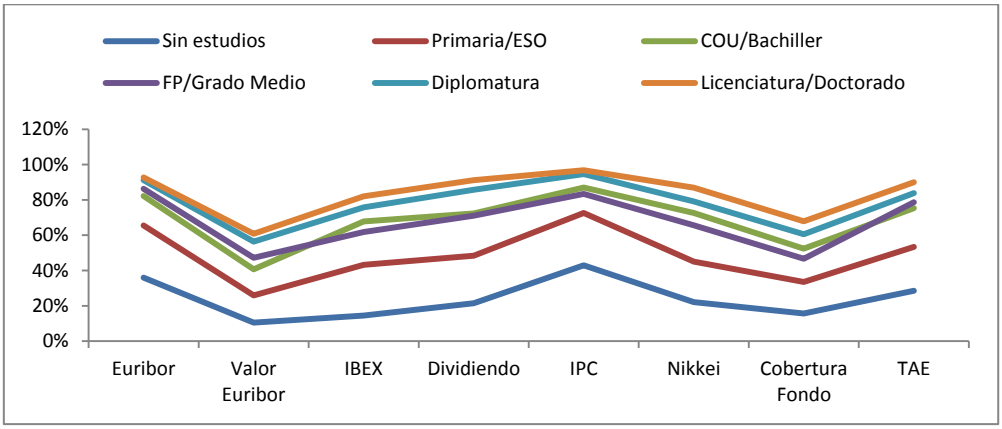
Tal como muestra la ilustración 34,

- los hombres son los que cuentan con mayor cultura financiera: aciertan más que las mujeres en todas las preguntas de este apartado.
- Las menores diferencias los encontramos en los conceptos del día a día: aquéllos que afectan a la hipoteca, a la tarjeta de crédito, a la cesta de la compra, etc.

- Las mayores distancias se observan en aquellos conceptos que tienen que ver con inversión: IBEX 35, Dividendo, índice Nikkei o la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos.

Respecto a los estudios se comprueba que a mayor nivel de estudios, mayor nivel de conocimientos financieros, no observándose apenas diferencias entre aquellos que cuentan con estudios universitarios (ya sean diplomados o licenciados), al igual que los que ocurre entre quienes tienen FP y Bachiller. Sí existe, por tanto, una correlación entre nivel de estudios cursados y nivel de conocimientos.

Ilustración 35. *Estudios cursados*



Pese a ello se observa la misma tendencia e inflexiones en las curvas, con lo que se comprueba que todos mantienen dudas, aciertos y errores en las mismas cuestiones aunque en distinta proporción.

6.2. Conocimientos financieros y nivel de cultura reconocida

A la hora de valorar los conocimientos financieros se ha pedido a los encuestados que indicaran en una escala de 1 a 10 su nivel de cultura financiera. Con esa nota se ha procedido a asignar tramos de calificación de la misma, siendo…

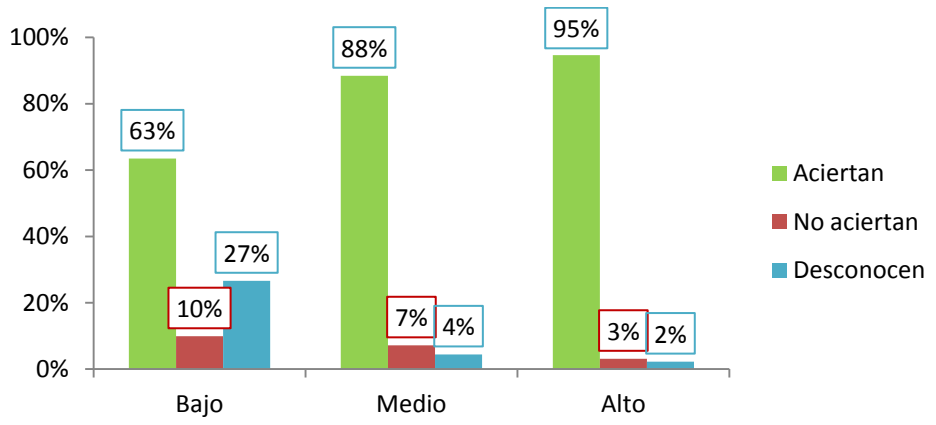
> El consumidor mide bien lo que sabe y no que no sabe: es consciente de sus carencias.

- Nivel bajo: calificación de 1 a 3
- Nivel medio: calificación de 4 a 6
- Nivel alto: calificación de 7 a 10

La adecuación o no entre la nota que consideran que se merecen y algunos los conocimientos que

poseen se puede ver en las siguientes ilustraciones.

Ilustración 36. *Euribor*

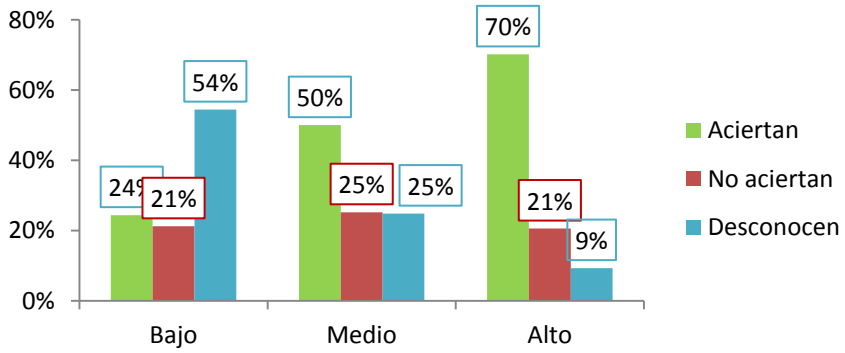


En el anterior gráfico se observa el conocimiento o desconocimiento del concepto Euribor en relación al grado de cultura financiera que la persona ha valorado que tiene. A mayor nivel de cultura mayor conocimiento objetivo del término:

- el 95% de los que saben han considerado que su nivel de cultura financiera es alto (puntuación de 7 a 10), y
- sin embargo, de los que consideran que suspenden en cuanto a nivel de cultura, el 63% % ha identificado correctamente el término.

A diferencia del concepto anterior sobre el Euribor, cuando se pregunta sobre el valor actual del mismo, independientemente del nivel de cultura, más del 20% equivoca su respuesta. Ello nos da una idea de la dificultad que determinados términos y condiciones financieras comportan para el usuario.

Ilustración 37. *Valor Euribor*



La ilustración 38 refleja el conocimiento o no del IBEX 35 en relación a los niveles de cultura. El 87% de los que conocen este término ha puntuado su nivel de cultura como elevada, un 70% como medio y el 41% como bajo.

A diferencia de la sobreestimación vista en el valor del Euribor, en el IBEX hay un mayor ajuste: tan sólo el 3% considera su nivel de cultura financiera elevado desconociendo el concepto.

Ilustración 38. *IBEX 35*

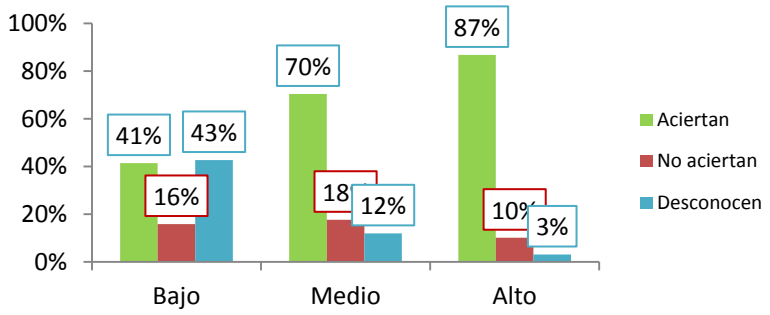


Ilustración 39. IPC

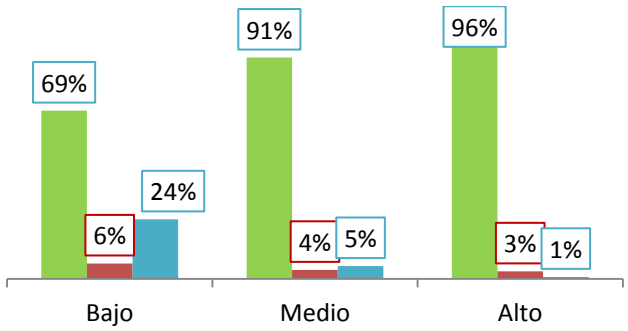


Ilustración 40. *Cuantía cobertura Fondo Garantía Depósitos*

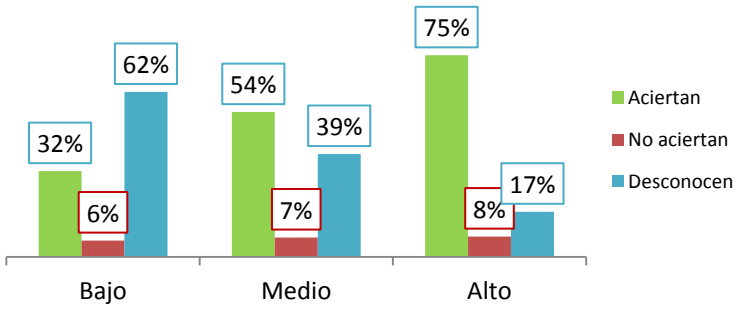
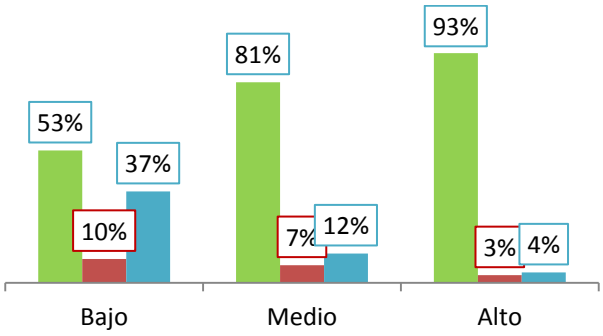


Ilustración 41. *Concepto TAE*



Como ya se ha indicado, conceptos del día a día o la identificación de las siglas como el IPC o la TAE, son conocidos por aquellos que cuentan con un nivel de formación financiera medio.

Como conclusión de este epígrafe destacar que:

- Las personas que señalan tener un nivel de cultura financiera más alto confunden en mayor proporción los valores concretos y la identificación de conceptos que creen que deberían dominar.
- Las personas que cuentan con menos conocimientos, no se arriesgan en las respuestas y optan en mayor proporción por indicar que desconocen el término.

7. Conclusiones

Tras el análisis efectuado y con los datos obtenidos tanto por la caracterización propia de los consumidores al valorar su nivel de cultura, como al contrastar esta información con la obtenida en el apartado de conocimientos financieros, hay una serie de aspectos que nos parece interesante destacar…

- ✓ La formación e información de la población española es insuficiente. Este dato además se ve reforzado con el hecho de que, pese a incluso aquellos que dicen tener una buena educación financiera (calificada como alta o de experto), indican la necesidad de seguir formándose (un 87,7%).

- ✓ Dicha necesidad tiene como motivo fundamental (señalado por el 70 %) contar con una mayor seguridad y evitar posibles fraudes corriendo menos riesgos y es que el consumidor tiene claro que debe contar con la información suficiente para saber qué firma, decidir en qué productos invierte su dinero o comparar las condiciones de unas entidades u otras.

- ✓ Se advierte, además, que quien durante mucho tiempo ha sido su fuente principal de consulta (la entidad bancaria) ha dejado, para muchos de ser así. Los datos obtenidos en este estudio nos confirman que, cuando tenemos una duda financiera, las principales fuentes varían según la edad:
    - Mayores de 45 años acuden a su comercial bancario, seguido de personas próximas (familiares o amigos) y Asociaciones de consumidores o usuarios de banca.
    - Menores de 45 años primero a personas próximas, segunda opción es consultar en internet y la tercera a las asociaciones de consumidores o usuarios de banca. La opción de preguntar al comercial bancario queda en último lugar.

- ✓ Se identifican en estos momentos dos grupos más vulnerables en cuanto a conocimientos: los más jóvenes (de 18 a 25 años) algo que apoya la necesidad de que se deban introducir estos contenidos dentro de la formación académica reglada; y las personas mayores de 65 años, que además de reconocer que cuentan con un bajo nivel de cultura financiera temen ser engañados: un 57% señalan no entender la información que reciben por parte de la entidad bancaria y un 80% ha firmado algún contrato teniendo la sensación de no saber lo que firmaba ni sus consecuencias.

- ✓ Tampoco los profesionales de las entidades financieras, ya sean comerciales o responsables de las mismas son bien valorados: en general se considera que

tienen un nivel bajo de educación financiera (apenas un 5 como nota media). El complejo sistema financiero, el lenguaje jurídico de los textos o las clausulas apenas descifrables para los más expertos se convierten en grandes barreras para todos, incluso para aquellos que trabajan en el sector, que deben actualizar sus conocimientos constantemente.

- ✓ Otro dato que ratifica la necesidad de mejora de la formación del personal bancario es el hecho de solo 1 de cada 3 considera que al consultar al comercial le aclaró las dudas que tenía. Peor aún es la confirmación que de esas dos personas a las que no aclaró, una de ellas salió como entró y la otra salió más confundida de lo que estaba.

- ✓ La formación financiera es precisa y los consumidores así lo consideran. Como medidas para mejorarla optan:
    - Quienes tienen menor nivel de cultura financiera prefieren la opción de ir a charlas y talleres gratuitos impartidos por profesionales objetivos.
    - Aquellos que cuentan con formación en finanzas o que han valorado que cuentan con un nivel alto, prefieren leer libros y manuales de temática, seguir adquiriendo conocimientos en algo que no le es desconocido.

Ante todo lo expuesto, no cabe duda de que es preciso mejorar la educación financiera de la población española, implicando a todos, entidades financieras y organismos reguladores en una tarea que sin duda debe garantizar y repercutir en el bienestar económico de las personas. Esta cualificación es la vía que debe capacitar a los ciudadanos para que puedan tomar decisiones de acuerdo a su situación personal y familiar favoreciendo, asimismo, la mejora en la gestión de los riesgos asumibles.

Apéndice

Nivel de conocimientos por Comunidades Autónomas[5]

Ilustración 42. *Muestra por CC.AA.*

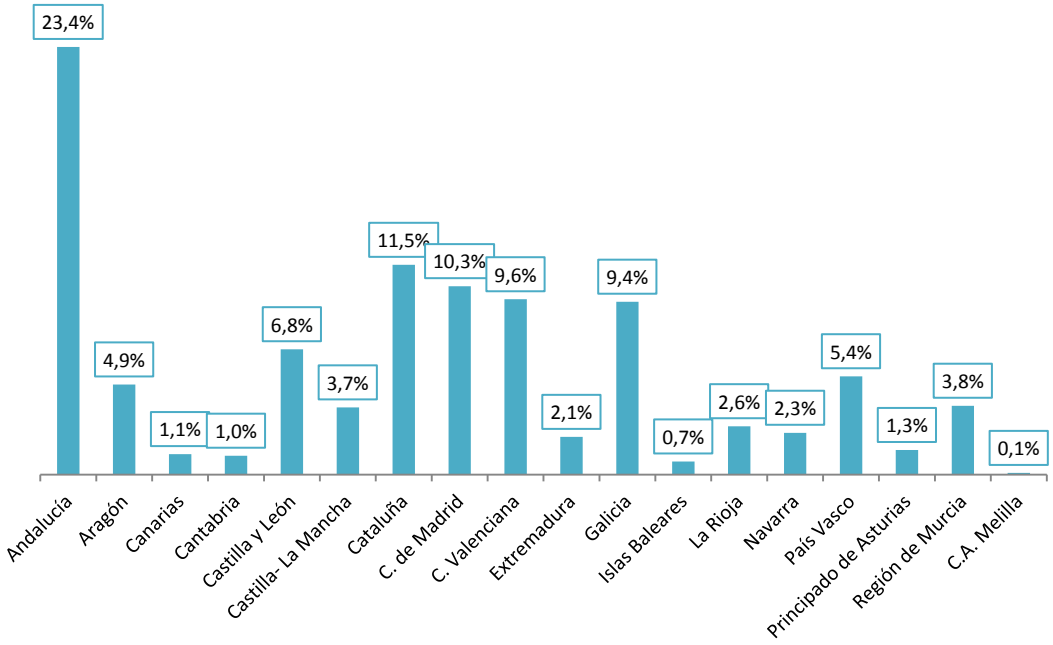
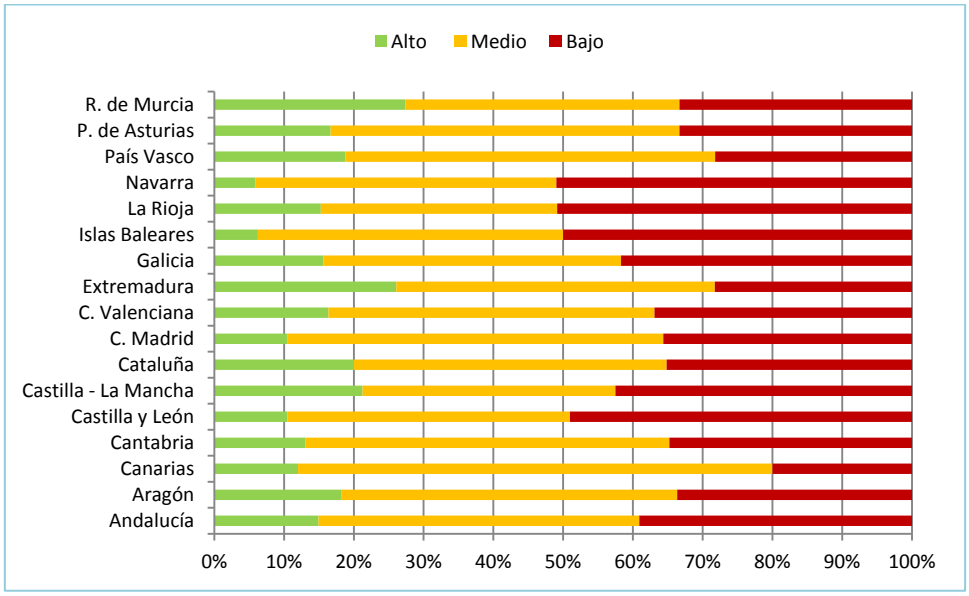


Ilustración 43. *Nivel de cultura financiera*



[5] Se descarta la C. A. de Melilla de la explotación por no ser la muestra representativa.

Ilustración 44. *Concepto de Euribor*

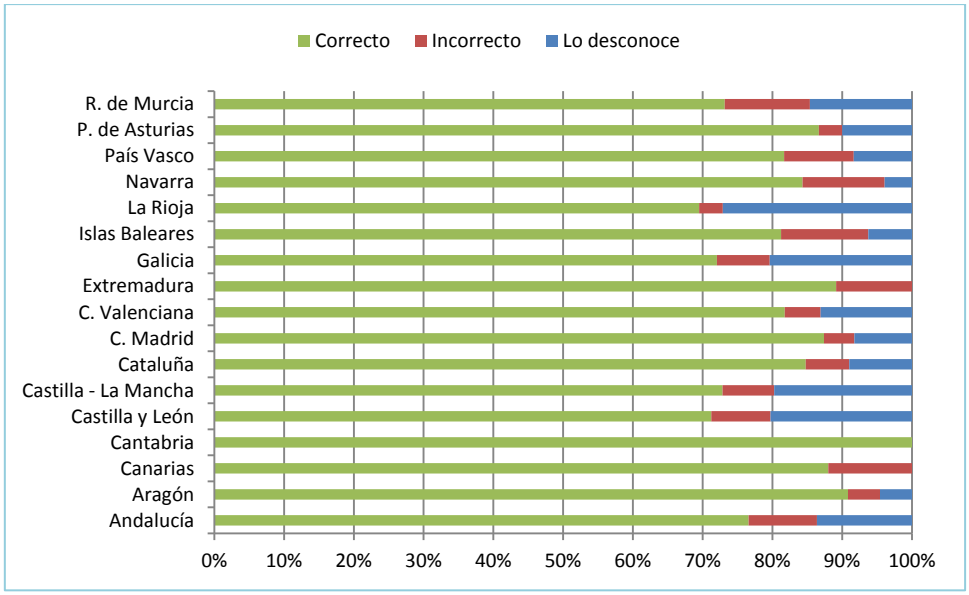


Ilustración 45. *Valor actual del Euribor*

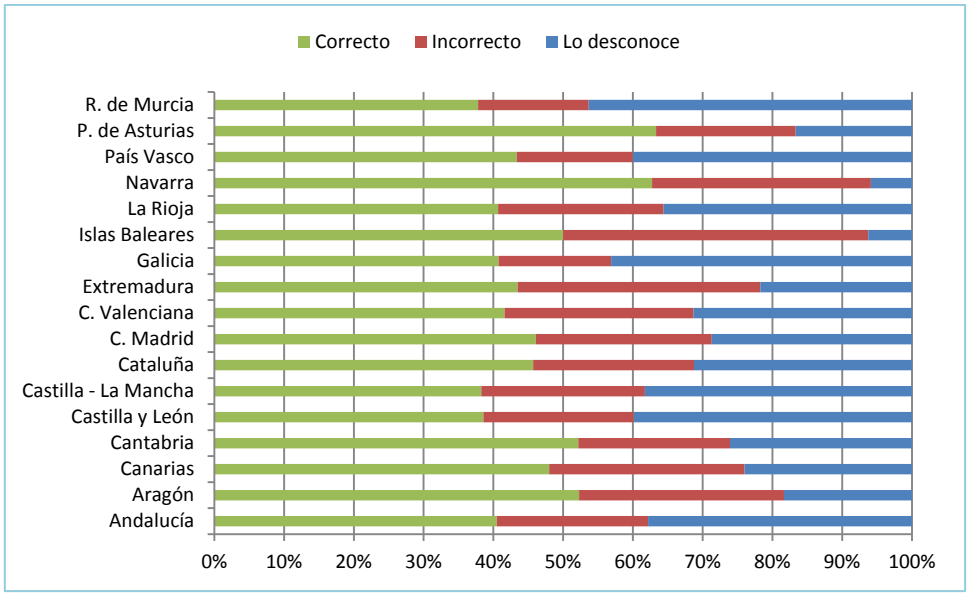


Ilustración 46. *Qué es el IBEX 35*

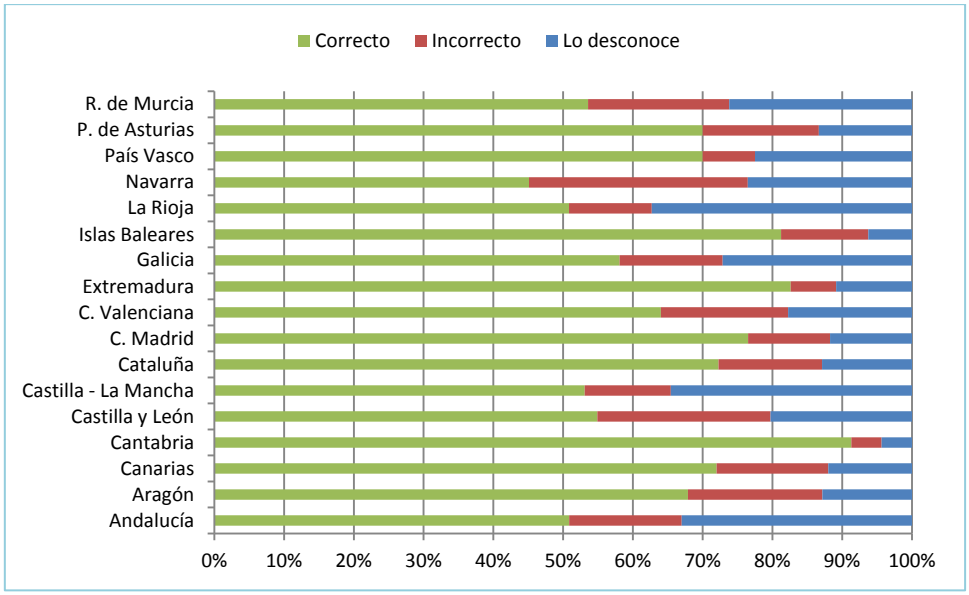


Ilustración 47. *Qué es el dividendo*

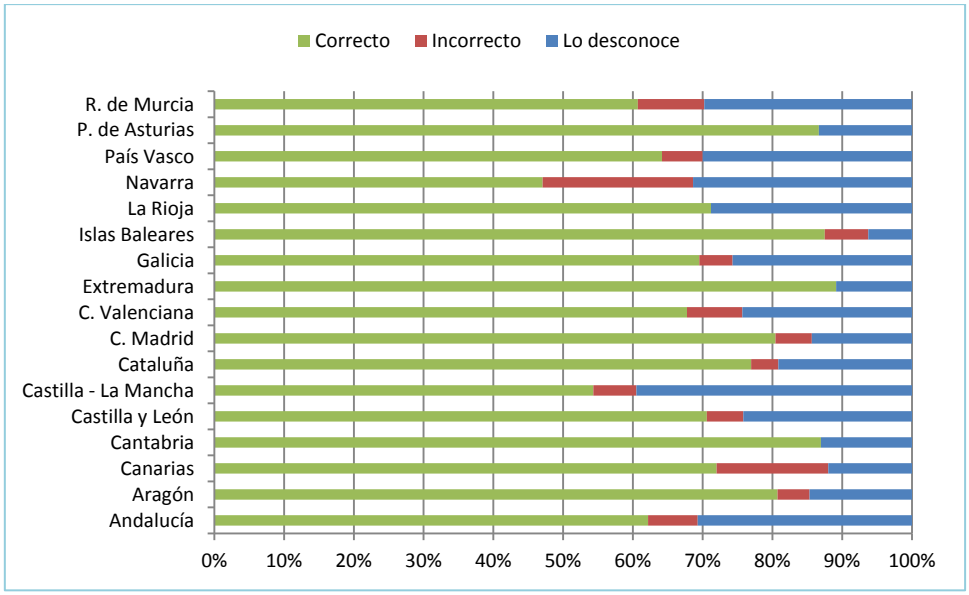


Ilustración 48. *Qué es el IPC*

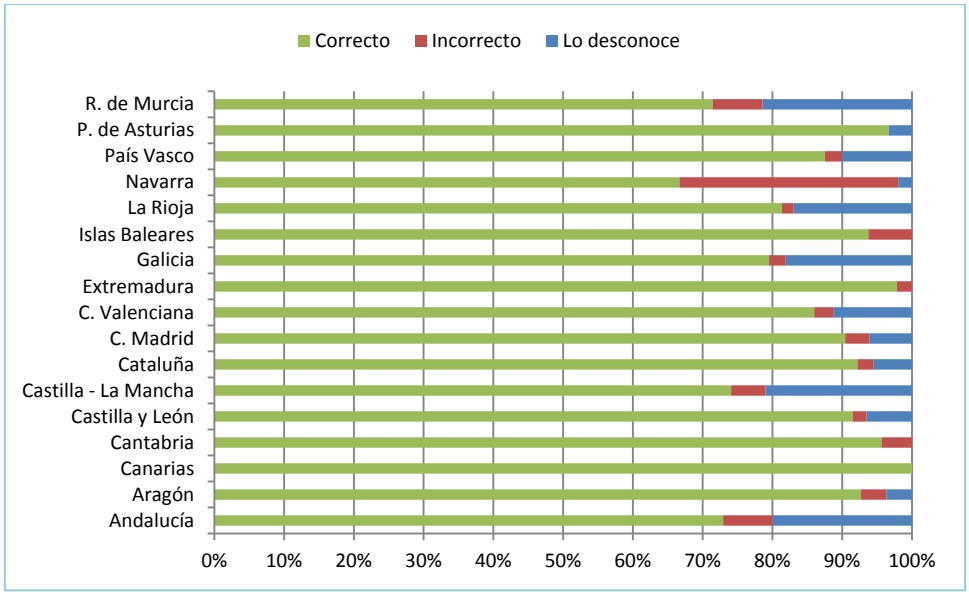


Ilustración 49. *Índice Nikkei*

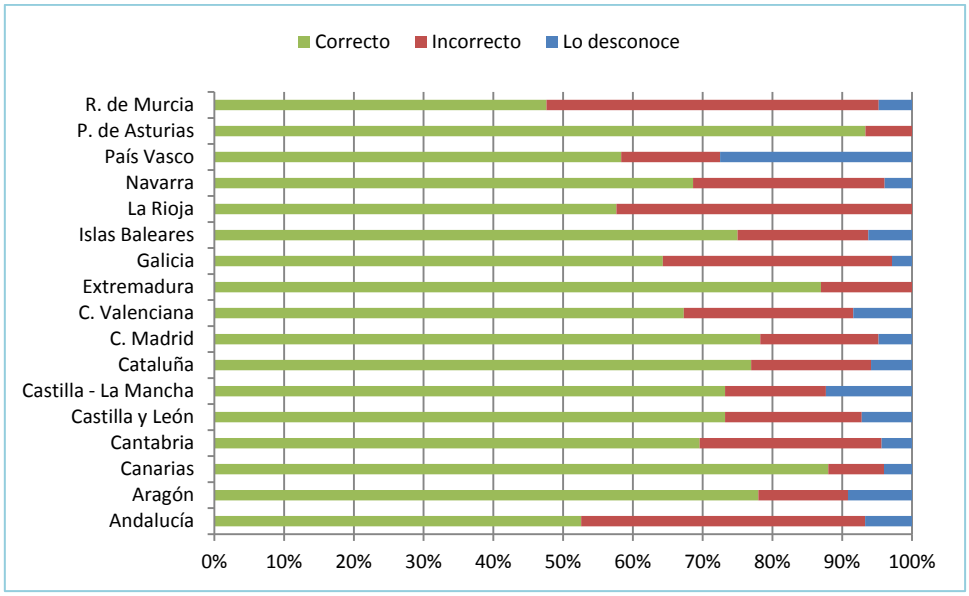


Ilustración 50. *Cobertura Fondo Garantía Depósitos*

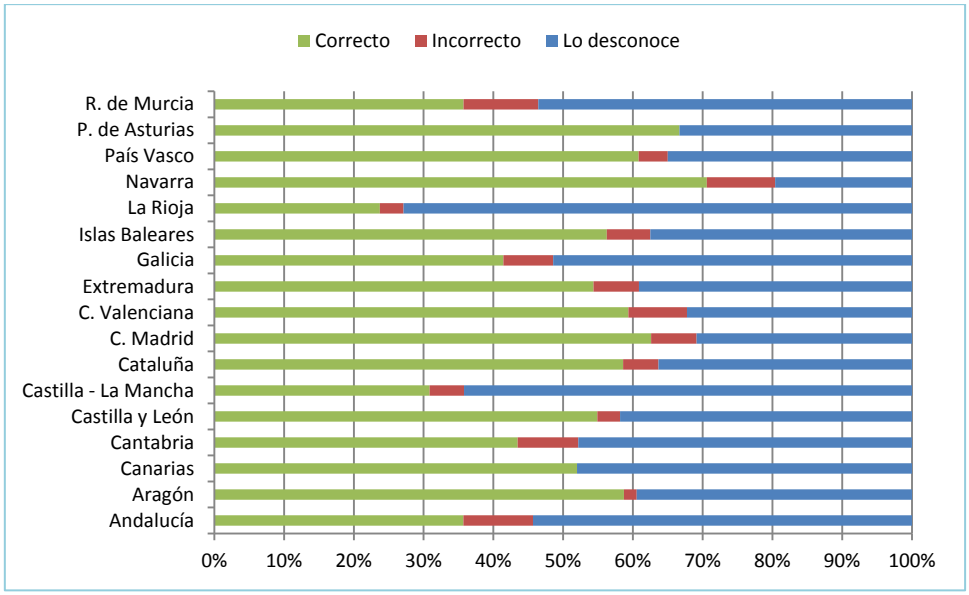
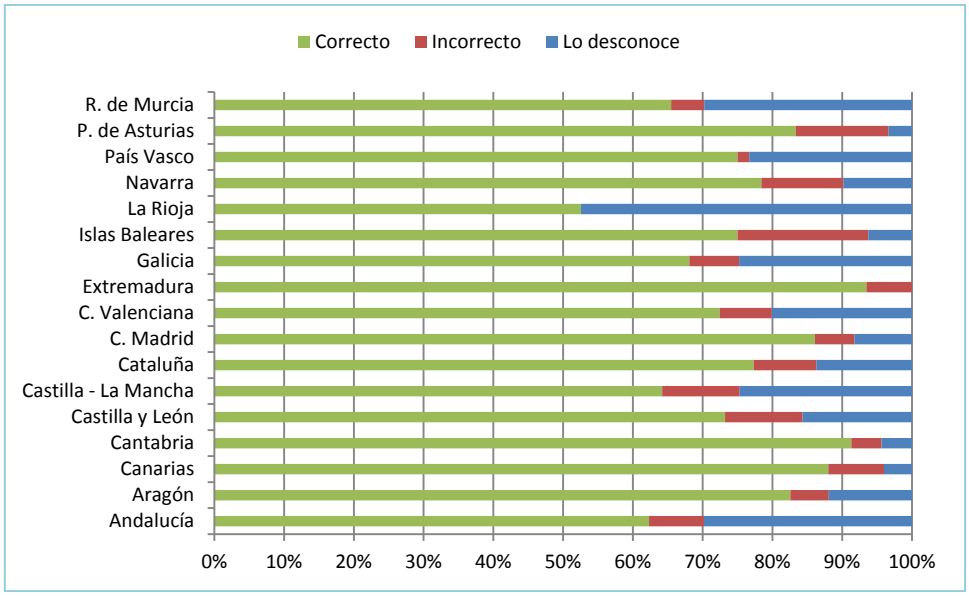



Ilustración 51. *Qué es la TAE*