

LA EDUCACIÓN FINANCIERA: LA OTRA CARA DEL PRÉSTAMO RESPONSABLE

II Congreso Internacional de Educación Financiera de Edufinet “Educación Financiera para una sociedad en transformación”

Málaga, 21 y 22 de noviembre de 2019

Working Paper 5/2020

Inés Andújar Nagore

Banco de España

Fernando Tejada

Banco de España

Resumen: El marco normativo actual exige que las entidades acreedoras sean responsables en la concesión de préstamos y créditos a los consumidores y pequeñas empresas. La supervisión de conducta de las entidades financieras vigila el cumplimiento de esta exigencia, pero por el lado de la demanda, la educación financiera está llamada a promover unas conductas responsables también por parte de los particulares, a la hora de recurrir al endeudamiento.

Palabras clave: Entidades acreedoras; supervisión; finanzas sostenibles; educación financiera; préstamo responsable; asesoramiento financiero.

Códigos JEL: A14; G10; G20; H81; I22.

1. INTRODUCCIÓN

Los productos crediticios juegan un papel clave en la vida económica de los individuos (OCDE, 2009). Los préstamos hipotecarios, por ejemplo, tanto por su elevado importe como por su prolongado plazo de amortización, conllevan una de las decisiones financieras más importantes de los usuarios financieros. Además, el contexto actual de creciente digitalización de los servicios financieros está aumentando el abanico de posibilidades crediticias y facilitando el acceso a las mismas.

El endeudamiento privado es un hecho habitual del crecimiento económico, sin embargo el problema surge cuando el endeudamiento pasa a ser “sobrendeudamiento” y se producen incumplimientos en las obligaciones de pago derivadas de los compromisos crediticios adquiridos, pudiendo llegar a ser una preocupante fuente de inestabilidad del sistema financiero, como se puso de manifiesto en la última crisis financiera mundial (Raga, 2017).

De hecho, a raíz de la pasada crisis financiera, la preocupación por la protección de los usuarios del crédito se ha reforzado sustancialmente: por el lado de la oferta, mediante el desarrollo regulatorio y supervisor en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, y por el lado de la demanda, a través de medidas para la educación financiera de los ciudadanos (OCDE, 2009).

Un reciente estudio realizado en 79 jurisdicciones de todo el mundo¹, evidencia que en aproximadamente la mitad de las jurisdicciones encuestadas, se han implementado, a partir de la crisis,

¹ Jurisdicciones participantes en la encuesta: Albania, Angola, Argentina, Bahamas, Bangladesh, Belice, Bosna Herzegovina, Bostwana, Brasil, Bulgaria, Chile, República Dominicana, Ecuador, Egipto, Georgia, Hong-Kong, India, Israel, Kuwait, Líbano, Luxemburgo, Macedonia, Mauricio, México, Marruecos, Pakistán, Panamá,

cambios regulatorios y supervisores relativos a la conducta de las entidades financieras (Calvo et al., 2018). Por su parte, según un informe de la OCDE (2017a), la gran mayoría de los países del G20 tienen ya puesta en marcha una estrategia nacional de educación financiera, en diverso estado de desarrollo. Y es que, en efecto, en la prevención de un potencial sobreendeudamiento privado -de consumidores y pequeñas empresas-, que eventualmente podría poner en peligro la estabilidad del sistema financiero, es menester abogar por la responsabilidad y prudencia de las dos partes intervinientes en un préstamo o crédito: el acreedor y el deudor.

Este artículo se centra en las entidades financieras como acreedoras y en sus clientes como solicitantes y usuarios de crédito, y se fija especialmente en estos últimos como el lado más vulnerable de toda relación crediticia, y en la herramienta para empoderarlos: la educación financiera.

El orden de exposición será el que sigue: el punto 2 aborda el préstamo responsable desde el lado de la oferta, mientras que el punto 3 hace lo propio desde el lado de los usuarios del crédito. El punto 4 recoge las conclusiones alcanzadas.

2. PRÉSTAMO RESPONSABLE POR EL LADO DE LA OFERTA: REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN

2.1. Regulación del préstamo responsable²: Marco normativo

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en su artículo 29, introdujo por vez primera el concepto de “préstamo responsable”. Esta Ley se concibió como una de las piezas más importantes para impulsar una Estrategia de Economía Sostenible para la recuperación de la economía española y la contención de la acentuada caída de la actividad sufrida como consecuencia de la grave crisis financiera sufrida.

Su Capítulo III incluye medidas de reforma del mercado financiero, en línea con los acuerdos internacionales de incremento de la transparencia y mejora del gobierno corporativo, entre los que se incluyen mecanismos de protección de los usuarios de servicios financieros para asegurar la práctica de un crédito responsable. En virtud de este mecanismo, las entidades de crédito deben **evaluar la solvencia** del potencial prestatario, a la vez que aumentar la **información proporcionada** sobre los productos financieros y bancarios que se le ofrecen.

La evaluación de la solvencia debe acometerse con anterioridad a la celebración del contrato de crédito o préstamo sobre la base de una información suficiente, facilitada por el propio solicitante y consultada en ficheros automatizados de datos. Por su parte, la entrega de información por parte de las entidades a los consumidores, debe realizarse de manera accesible y, especialmente, a través de la oportuna información precontractual, mediante explicaciones adecuadas que permitan a los usuarios evaluar si todos los productos bancarios que les ofrecen (en particular, los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales), se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y a las consecuencias en caso de impago.

Filipinas, Portugal Eslovenia, Sudáfrica, España, Tailandia, Túnez, Turquía, Uganda, Ucrania, Vietnam, Zambia, Baréin, República Checa, Hungría, Irlanda, Uruguay, Rusia, San Marino, Singapur y Eslovaquia, Austria, Colombia, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Alemania, Islandia, Japón, Corea, Letonia, Noruega, Polonia, Suiza, Suecia, Australia, Bélgica, Canadá, Guatemala, Países Bajos, El Salvador, Nueva Zelanda y Reino Unido, Francia, Grecia, Italia, Malasia, Paraguay, Perú, Trinidad Tobago, Arabia Saudí y Serbia. Sin clasificar: Chipre, República Kurdistán, Timor-Leste (Calvo et al., 2018)

² Además de lo aquí expuesto, en lo que a las PYMES se refiere, cabe mencionar también el capítulo I del título I de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, desarrollado en cuanto al contenido y formato del documento Información Financiera-PYME por la Circular 6/2016, de 30 de junio, del Banco de España, que establece (con algunas excepciones) un conjunto de medidas u obligaciones. Destacan, entre ellas, la obligación de notificar la intención de reducir en más del 35 % el flujo de financiación con una antelación mínima de tres meses y la entrega gratuita de un documento informativo de su situación financiera (Información Financiera-PYME) para facilitar a las pymes la adaptación a la posible nueva situación financiera o la búsqueda de fuentes de financiación alternativas (Memoria de Supervisión, 2018).

El mandato del préstamo responsable se desarrolla en la Orden EHA/2899/2011, por el artículo 18 («Evaluación de la solvencia») del capítulo I («Préstamo responsable») del Título III («Créditos, préstamos y servicios de pago»), así como en la Circular del Banco de España 5/2012, en la norma duodécima («Políticas y procedimientos de préstamo responsable») y en el Anejo 6 (Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables).

En esta normativa, se concretan ciertas exigencias prácticas requeridas a las entidades a la hora de conceder créditos a sus clientes. Así, antes de la concesión de un crédito o préstamo, la entidad debe evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, a través de una serie de procedimientos internos, específicamente desarrollados para ello, que valoren, al menos:

- a) La situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente, para lo cual se podrá exigir la documentación adecuada para evaluar la variabilidad de sus ingresos, se consultará el historial crediticio del cliente y se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.
- b) La capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, para lo que se tendrán en cuenta, además de sus ingresos, sus activos en propiedad, sus ahorros, sus obligaciones derivadas de otras deudas o compromisos, sus gastos fijos y la existencia de otras posibles garantías.
- c) El impacto, sobre la capacidad de pago del cliente, de una posible variación significativa del valor de las cuotas a lo largo de la vida de la operación, en el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable.
- d) El valor esperado de las garantías reales, en el caso de créditos o préstamos hipotecarios.

Además, las entidades que concedan préstamos o créditos a los clientes deben considerar las preferencias y objetivos de dicha clientela, debiendo resaltar toda condición o característica de los contratos que no responda a tales objetivos e informarles apropiadamente sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado, de tal modo que permita a éstos la necesaria reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada, racional y prudente.

Asimismo, las entidades deben asegurarse de que los clientes comprenden los principios del préstamo responsable, a quienes, a su vez, les incumbe facilitar a la entidad una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito.

La reciente [Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario](#), se ocupa también de la concesión responsable de financiación para la adquisición de inmuebles, y lo hace dando “una vuelta de tuerca” a la exigencia de evaluación de la solvencia. Así, según establece su artículo 11, los prestamistas del crédito inmobiliario, no sólo deben evaluar la solvencia del potencial prestatario, fiador o garante, antes de celebrar el contrato de préstamo, sino que además deben revisar periódicamente los procedimientos internos utilizados para ello, y mantener registros actualizados de dichas revisiones. La nueva normativa, por tanto, insta a una evaluación de la solvencia *antes y a lo largo* de la vida del préstamo inmobiliario³. Resulta plausible que la próxima Directiva europea de crédito al consumo, en proceso de revisión actualmente, siga la misma línea y extienda al ámbito del crédito al consumo estas mayores exigencias de responsabilidad y evaluación periódica de la solvencia, por parte de las entidades acreedoras.

³ Además, ante cualquier aumento significativo del importe del préstamo, los prestamistas también deberán reevaluar la solvencia del prestatario, en base a una información actualizada.

Conviene aclarar, no obstante, que si bien el préstamo responsable constituye un principio que las entidades de crédito deben tener en cuenta a la hora de formular sus políticas comerciales, esto no menoscaba la libertad de contratación que preside las relaciones entre las entidades y sus clientes y no implica, en ningún caso, el traslado a las entidades de la responsabilidad de los clientes por el incumplimiento de sus obligaciones, responsabilidad que se abordará en el punto 3 de este artículo.

2.2. Supervisión del préstamo responsable

Según el modelo supervisor vigente en España, es el Banco de España la autoridad competente de la supervisión del cumplimiento del “préstamo responsable” por parte de las entidades bancarias. La supervisión de esta práctica específica, enmarcada en la denominada “supervisión de conducta de las entidades”, no es un área asumida por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) y, por lo tanto, el Banco de España desarrolla sus actuaciones sobre todas las entidades de crédito que prestan sus servicios en España, entre otras entidades supervisadas.

En concreto, en la vigilancia del préstamo responsable, esta institución viene trabajando para minimizar los riesgos que puede generar una eventual comercialización incorrecta de este tipo de productos por parte de las entidades supervisadas, verificando para ello el cumplimiento de la normativa (Memoria de Supervisión, 2018). Las comprobaciones inciden, especialmente, en la vigilancia de las fases previas a la contratación del crédito, es decir, en la publicidad y en la información precontractual que se ofrece al potencial cliente, así como en la actuación de los intermediarios del crédito (ibid).

Según recoge la última Memoria de Supervisión del Banco de España (2018), en dicho ejercicio, se realizaron, en el ámbito del crédito al consumo, 4 actuaciones *in situ* y 36 actuaciones de comprobación a distancia, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables de transparencia y de protección de la clientela. Por su especial incidencia en las reclamaciones de los usuarios bancarios, destacan las actuaciones destinadas al análisis de las tarjetas revolving, de la financiación para la adquisición de automóviles o del crédito vinculado al suministro de bienes o prestación de servicios⁴.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante hacer notar que muchas empresas proveedoras de créditos no quedan bajo la supervisión del Banco de España. De hecho, y a diferencia de muchos países europeos, la concesión de créditos y préstamos no es actualmente una actividad reservada en España, y consecuentemente, muchas de las empresas que conceden créditos rápidos, e incluso préstamos hipotecarios, no están supervisadas por este organismo⁵. La nueva [Ley 5/2019, ya citada, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario](#) introduce una novedad en este sentido y encomienda al Banco de España la función de la gestión de la inscripción, en un registro, de los intermediarios de crédito inmobiliario que operan o vayan a operar con prestatarios con domicilios situados en todo el Estado o en el ámbito territorial de más de una Comunidad Autónoma (siempre que tenga la sede de su administración central en España), así como de los intermediarios de crédito

⁴ Por lo que respecta a las PYMES, durante 2018, se ha desarrollado una actuación supervisora transversal, referida a las 13 entidades con mayor volumen de financiación concedida a PYMES, a fin de analizar el grado de cumplimiento de las citadas obligaciones. A raíz de esta revisión, se ha puesto de manifiesto que i) las entidades cuentan, en general, con procedimientos y políticas encaminados a dar cumplimiento a estas obligaciones, aunque es a menudo mejorable el modo en que se transmiten a la red de oficinas; ii) alguno de los contratos de ciertas entidades no recoge aún la referencia a estos derechos; iii) aunque el contenido de las notificaciones no está armonizado, se ha identificado un contenido mínimo suficiente; iv) en general, las notificaciones se envían en plazo, pero se hace necesario un mayor control interno para comprobar que se remiten todas las necesarias, y v) es generalizado el cumplimiento del deber de poner a disposición de las pymes el documento informativo. En todo caso, los defectos del contenido que se han observado no impiden al acreditado tener información suficiente para tomar decisiones (Memoria de Supervisión, 2018).

⁵ En el Registro de Entidades del Banco de España figuran las entidades supervisadas: http://app.bde.es/ren_www/InicioSesion

inmobiliario que vayan a operar en España a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios, cualquiera que sea el ámbito geográfico en el que vayan a desarrollar su actividad.

3. PRÉSTAMO RESPONSABLE POR EL LADO DE LA DEMANDA: LA EDUCACIÓN FINANCIERA

3.1. Datos sobre el endeudamiento de la población española

Según encuentra la Encuesta de Competencias Financieras –ECF– (Bover et al., 2016) para la población adulta en España (entre 18 y 65 años), un 56% posee tarjetas de crédito –las cuales, como es bien sabido, ofrecen tanto facilidad de pago como posibilidad de endeudarse a corto plazo–, siendo más comunes entre los niveles educativos, de renta y riqueza inmobiliaria más elevados. Además, un 32% de la población tiene un préstamo hipotecario y un 18% tiene algún préstamo personal (ver Anexo I). El grupo que con más frecuencia (63%) tiene alguna hipoteca o préstamo personal es el de individuos de entre 35 y 44 años, y este porcentaje disminuye según se consideran grupos de más edad.

Por otro lado, los resultados de la ECF muestran que la tenencia de cualquier tipo de deuda cambia con la estructura del hogar: quien reside con otros adultos que no son su pareja tiene una probabilidad de tener una deuda o tarjeta de crédito 30pp y 17pp menor, respectivamente, que la de quien vive con su pareja, y, 18 y 8pp menor, respectivamente, que la de quien reside con adultos que no son su pareja (ibid).

Respecto a los modos de financiación de los gastos cuando estos exceden los ingresos, la Encuesta de Competencias Financieras encuentra que un 28% de los individuos vive en hogares cuyos gastos han excedido a sus ingresos en los doce meses anteriores a la encuesta. Con excepción de los mayores de 65 años, este porcentaje varía poco por grupos de edad, pero es relativamente más elevado entre los grupos con bajo nivel educativo, donde alcanza el 35 %, y entre quienes viven en hogares con renta inferior a 14.500 euros, grupo en el que es del 44 % (ver Anexo II).

De los hogares que tuvieron gastos por encima de sus ingresos, y de manera no excluyente, la mitad de ellos (51%) financió la diferencia recurriendo a sus ahorros, el 35% recurrió al crédito de amigos o familiares, el 13% amplió líneas de crédito existentes (por ejemplo, usó la tarjeta de crédito para obtener efectivo, utilizó una línea de crédito o amplió una hipoteca) y el 9% contrajo nuevos préstamos. Por otra parte, un 15% de los hogares que tuvieron gastos por encima de ingresos pospuso pagos o hizo un descubierto no autorizado con su tarjeta de crédito.

El recurso a estas fuentes difiere entre grupos (ECF, 2016: 47):

- El recurso al crédito de amigos o familiares es más común entre el grupo de renta por debajo de 14.500 euros (43%) que en el de renta más alta (12%).
- Ampliar el crédito existente es un recurso más común entre los individuos que viven en hogares cuya renta excede los 44.500 euros (20%) que entre los de renta inferior a 14.500 euros (8%).
- Posponer pagos o hacer un descubierto no autorizado con la tarjeta de crédito es una práctica más común entre los hogares que no poseen su vivienda principal o cuya renta está por debajo de 14.500 euros (en torno al 20%).

Recurrir al endeudamiento no es, de ninguna manera, una práctica perjudicial *per se*, antes bien, es una práctica habitual en los países desarrollados. El riesgo surge con el “sobreendeudamiento” y la aparición de dificultades financieras para cumplir con las obligaciones de pago. Además de factores económicos, diversos sesgos conductuales y el actual contexto de digitalización financiera pueden acrecentar este riesgo.

3.2. Riesgo de sobreendeudamiento: Sesgos conductuales y digitalización

La investigación en Economía Conductual muestra que los seres humanos estamos inclinados de manera natural hacia ciertos sesgos o errores sistemáticos en nuestra conducta. Así, por ejemplo, entre otros sesgos, se evidencia la presencia de comportamientos impulsivos y de falta de autocontrol, fuertes influencias por el modo en que una información está presentada, preferencia desproporcionada por el presente y exceso de confianza en las propias capacidades y expectativas futuras.

En relación con el crédito, estos sesgos son susceptibles de aumentar el riesgo de sobreendeudamiento: la disponibilidad de crédito permite el consumo presente, en detrimento del ahorro para el consumo futuro, y la desproporcionada preferencia por el momento actual lleva a sobreestimar los beneficios de contratar un préstamo –especialmente si las condiciones de la financiación están presentadas de una manera altamente atractiva- y a minusvalorar sus costes futuros (Van Raaij, 2016).

Por su parte, la impulsividad y falta de autocontrol puede conducir a un gasto por encima de las propias restricciones presupuestarias y, el exceso de confianza, a subestimar riesgos reales y a formar expectativas demasiado optimistas con respecto a la capacidad de hacer frente a los compromisos de pago futuros derivados del crédito. Bucks y Pence (2008), por ejemplo, evidencian para una muestra de individuos que tienen contratado un préstamo hipotecario a tipo variable, que, si bien sí parecen conocer los términos básicos de su contrato de su hipoteca, infravaloran o desconocen, sin embargo, el riesgo asociado a la variación de los tipos de interés en el que están incurriendo, con el consecuente riesgo de no poder asumir subidas en la cuota mensual ante incrementos en el tipo de interés.

La creciente digitalización del mercado financiero puede agravar los efectos de estos sesgos (OCDE, 2017b:35)⁶. La introducción de las nuevas tecnologías en el sector financiero está abriendo el abanico de opciones crediticias para los consumidores (basta pensar, por ejemplo, en los créditos rápidos, las tarjetas *contactless* o los créditos revolving, por citar algunos). Además, la fácil y rápida accesibilidad de los usuarios a determinados créditos, propiciada por la digitalización (¡contratación con un solo clic!), puede reforzar la natural falta de autocontrol, incrementando así el riesgo de sobreendeudamiento.

3.3. Supervisión del préstamo responsable

Según la definición adoptada por la OCDE, la educación financiera “*es una combinación de conciencia, conocimientos, habilidades, actitudes y conductas necesarias para tomar decisiones financieras sensatas que permitan alcanzar, en última instancia, un bienestar financiero personal*” (OCDE, 2012:2)⁷ y se contempla como una herramienta adicional –en ningún caso, sustitutiva- a las herramientas de regulación y supervisión de conducta para la protección de los usuarios bancarios (OCDE, 2009: 8).

En línea con esta definición, la OCDE señala dos retos de la educación en el área del crédito: por un lado, mejorar el *conocimiento* de los usuarios sobre los términos y condiciones de los las obligaciones contraídas y sobre sus derechos y responsabilidades como titulares del crédito –especialmente, sobre las consecuencias de impago-, y por otro lado, promover el desarrollo de *capacidades y conductas* que permitan a los individuos tomar decisiones de endeudamiento apropiadas, en un contexto de complejidad y diversidad de productos financieros y de heterogeneidad de

⁶ Otros riesgos de la digitalización son el aumento de la complejidad de los diseños de los productos, que puede llevar al consumidor a elegir productos inadecuados para sus necesidades, difíciles de comprender para los consumidores, nuevas formas de exclusión, cibercriminalidad, riesgo de fraude, y de inseguridad en las claves de acceso a las cuentas y mal uso de los datos personales (OCDE, 2017b).

⁷ “A combination of awareness, knowledge, skill, attitude and behaviour necessary to make sound financial decisions and ultimately achieve individual financial well-being” (OCDE, 2012:2)

proveedores de crédito, intermediarios y canales de contratación (OCDE, 2009: 13). Para ello, el organismo internacional recomienda ofrecer educación en el crédito en momentos clave según el ciclo de vida de las personas, por ejemplo, con motivo del acceso al mercado laboral, adquisición de una vivienda o nacimiento de un hijo (ibid).

El **Plan de Educación Financiera (PEF)**, promovido en España por la CNMV y el Banco de España conjuntamente, desarrolla desde el año 2008 iniciativas diversas encaminadas a la educación financiera de los usuarios del crédito⁸.

Puede destacarse, en primer lugar, el portal **web Finanzas Para Todos** (<http://www.finanzasparatodos.es/>) dirigido a todos los ciudadanos para facilitar la gestión diaria de sus finanzas. En él se proporciona información, consejos prácticos, herramientas y calculadoras para mejorar la gestión de la economía personal y familiar, independientemente de la edad y nivel de conocimientos financieros del usuario. Por ejemplo, el portal ofrece diversas herramientas para una correcta gestión del endeudamiento: para elaborar un presupuesto personal, para conocer el nivel de endeudamiento personal o para calcular el coste del primer año de un bebé. Desde su nacimiento en el año 2010, este portal ha recibido en torno a 300.000 visitas anuales y aspira a convertirse en el portal de referencia y consulta para los ciudadanos en materia de educación financiera.

Destaca asimismo el **Programa escolar de Educación Financiera**, dirigido a los estudiantes de 3º y 4º de la ESO y Ciclos Formativos de Grado Medio, para impartir contenidos de educación financiera en las aulas, con la colaboración del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y de las Consejerías de Educación autonómicas. Los centros que voluntariamente se inscriben anualmente a este Programa, tienen acceso a material didáctico básico, constituido por un manual del profesor y un manual para el alumno y por diversos recursos digitales accesibles a través una zona reservada para los profesores. Entre las diez unidades ofrecidas en el manual, cabe destacar aquí, por el tema que nos ocupa, la unidad 4 “Crédito: usar sin abusar”, en el que se capacita a los alumnos para distinguir entre distintas opciones de financiación y sus costes, saber cuándo conviene solicitar financiación y cuándo no, utilizar responsablemente préstamos y créditos para el propio bienestar financiero y evitar caer en riesgos financieros que podrían poner en peligro dicho bienestar.

Precisamente, también bajo el título de “Crédito: usar sin abusar”, se desarrolló, en el marco de una colaboración entre el PEF y el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, un **curso digital, abierto, masivo y en línea (también llamado NOOC)** sobre este particular, centrado específicamente en el crédito al consumo y en las particularidades de los créditos rápidos, dentro de una serie de NOOCs sobre educación financiera⁹.

Además, otra iniciativa, esta vez fruto de la colaboración entre el PEF y Radio 5, emitió una numerosa serie de **microprogramas de radio “Las Cuentas Claras”** sobre temas financieros variados, entre los que se abordaban algunos especialmente relevantes para los usuarios del crédito, como, por ejemplo: la TAE, créditos al consumo, créditos rápidos o hipotecas¹⁰.

Adicionalmente a estas actuaciones propias de los organismos promotores del PEF -Banco de España y CNMV-, en el marco del Plan se desarrollan también otras muchas iniciativas de educación financiera por parte de una amplia red de entidades, públicas y privadas, que colaboran voluntariamente con el PEF para la educación financiera de los ciudadanos. Esta red está constituida en la actualidad por alrededor de cuarenta entidades y entre ellas destacan algunas organizaciones relevantes en el área del crédito y de la pequeña empresa. Es el caso, por ejemplo, de ASGECO (Asociación General de Consumidores), UCAUCE (Unión de Consumidores de Andalucía), Fundación CONTEA (Fundación para la Educación e Contabilidad y Administración de Empresas), PIGNUS (Asociación Internacional de Crédito Prendario y Social) o la Cámara de Comercio de España.

Adicionalmente, el Banco de España desarrolla otras iniciativas de educación financiera destacables al margen del Plan de Educación Financiera, especialmente a través del **Portal del**

⁸ Se puede encontrar una descripción completa del PEF en Andújar, y Gil (2006)

⁹ http://enlinea.intef.es/courses/course-v1:NOOC-INTEF+NOOC45+2017_ED1/about

¹⁰ <http://www.rtve.es/alacarta/audios/las-cuentas-claras/>

Cliente Bancario¹¹, y concretamente mediante dos secciones principales: una que ofrece una batería de simuladores, por ejemplo, para el cálculo de la TAE de un préstamo personal o de la fecha de vencimiento de la última cuota de un tarjeta revolving¹², y otra, la sección del Blog, que proporciona breves y amenos artículos (o *posts*) sobre noticias y temas de interés relacionadas con el área del crédito al consumo¹³ y el préstamo hipotecario¹⁴, entre otros.

No hay que olvidar, a este respecto, que la [Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario](#), designa a ciertas autoridades públicas –entre ellas, el Banco de España- como responsables en la promoción y fomento de la educación de los consumidores sobre los riesgos, gestión de deudas, derechos y obligaciones en relación con los contratos de préstamos inmobiliarios.

4. CONCLUSIONES

El préstamo responsable tiene dos caras: una por el lado de las entidades que conceden préstamos y créditos, y la otra por el lado de los clientes solicitantes de financiación. La responsabilidad por parte de las entidades financieras se traduce en conceder financiación a los clientes, previo análisis de su capacidad para cumplir con las obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, en facilitar información completa sobre las características y condiciones de la financiación y en asegurarse de que lo contratado se adecúa a las necesidades del cliente. La responsabilidad por parte de los clientes se materializa en comprender y atender correctamente las obligaciones derivadas del crédito y en asumir un endeudamiento acorde a su capacidad de solvencia.

Según sostenemos en este artículo, las autoridades deben velar por el cumplimiento del préstamo responsable a través de la oportuna regulación y supervisión de conducta de las entidades financieras, pero también deben promover conductas responsables entre los usuarios del crédito, contando para ello con una herramienta clave: la educación financiera.

Desde el Banco de España, a través del Plan de Educación Financiera desarrollado conjuntamente con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y del Portal del Cliente Bancario, se están llevando a cabo diversas iniciativas dirigidas a públicos variados, que buscan promover estos comportamientos responsables entre los usuarios del crédito y prevenir potenciales situaciones de sobreendeudamiento que podrían poner en peligro la estabilidad del sistema financiero.

Se echa en falta, sin embargo, la existencia de un cuerpo completo y coherente de materiales para este cometido, a cuyo desarrollo podrían contribuir organismos como Banco de España y CNMV, pero también entidades implicadas en la educación financiera con un contacto directo con el área del crédito.

¹¹ <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/>

¹² <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/relacionados/simuladores/>

¹³ <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/blog/?blog=/webcb/Blog/PrestamoPersonal>

¹⁴ <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/blog/?blog=/webcb/Blog/Hipotecas>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andújar Nagore, I. y J. Gil Dolz (2017) “El Plan español de educación financiera: presente y futuro”, en *La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsable*, pp. 853-876. Thomson Reuters. Aranzadi
- Bover, O., L. Hospido y E. Villanueva (2016) Encuesta de Competencias Financieras (ECF) 2016: Principales resultados. https://www.bde.es/bde/es/areas/estadis/estadisticas-por/encuestas-hogar/relacionados/encuesta-de-comp/ECF_2016.html
- Bucks, B.K. y Pence, K.M. (2008) Do Borrowers Know Their Mortgage Terms?, *Journal of Urban Economics*, 64 (2): 218–33.
- Calvo, D.; J.C. Crisanto, S. Hohl y O. Pascual Gutiérrez (2018) Financial supervisory architecture: what has changed after the crisis? *FSI Insights on policy implementation* (8). Financial Stability Institute
- Campbell, J.Y.; Jackson, H.E., Madrian, B.C. y Tufano, P. (2011) Consumer Financial Protection, *Journal of Economic Perspectives*, 25 (1): 91–114.
- [Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos \(BOE de 6 de julio\)](#)
- [Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible \(BOE de 5\)](#)
- [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario](#)
- Memoria de la Supervisión Bancaria en España (2018) Capítulo 4 Supervisión de conducta de entidades
https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaSupervisionBancaria/18/Capitulo_4_Supervision_de_conducta_de_entidades.pdf
- OCDE (2009) *Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis*. OECD Recommendation on good practices on financial education and awareness relating to credit. June, 2009. <http://www.oecd.org/finance/financial-markets/43138294.pdf>
- OCDE (2012) OECD/INFE High-level Principles on National Strategies for Financial Education
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf>
- OCDE (2017a), G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf>
- OCDE (2017b) Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>
- [Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios \(BOE de 29\)](#)
- Raga, J.T. (2017) “El sobreendeudamiento privado en el contexto de la actual crisis económica”, en *La prevención del sobreendeudamiento privado. Hacia un préstamo y consumo responsable*, pp.43-97. Thomson Reuters. Aranzadi
- Van Raaij, W. F. (2016) *Understanding Consumer Financial Behaviour. Money Management in an age of financial illiteracy*. Palgrave. Macmillan

Anexo I: Tenencia de tarjetas de crédito, hipotecas y préstamos personales de la población española (marcado en rojo)

TENENCIA DE PRODUCTOS FINANCIEROS: ¿Tiene personal o conjuntamente un/una...?

Respuestas afirmativas (% de la población) (a)	Vehículos de ahorro									Seguros		Medios de pago			
	Cuenta corriente	Algún vehículo de ahorro	Cuenta de ahorro	Plan de pensiones	Fondo de inversión	Acciones	Renta fija	Seguro de vida	Seguro médico	Tarjeta de crédito	Alguna hipoteca o préstamo	Hipoteca	Préstamo personal		
TOTAL	97	43	26	21	8	13	1	30	21	56	41	32	18		
EDAD															
18-34	95	28	21	5	2	6	1	22	21	46	23	13	14		
35-44	97	47	29	23	7	12	1	45	24	63	63	54	24		
45-54	98	52	27	33	10	17	1	40	23	67	56	46	23		
55-64	98	52	26	34	12	16	2	27	21	60	41	31	20		
65-79	98	41	27	11	13	19	2	12	16	44	20	13	10		
SEXO															
Hombre	97	44	26	23	9	15	1	33	21	58	42	32	20		
Mujer	97	42	26	19	8	11	1	27	21	54	40	32	16		
EDUCACIÓN															
Primaria	96	30	18	13	5	7	1	21	10	41	35	26	17		
Secundaria	97	41	25	20	8	13	1	32	22	60	41	31	20		
Universitaria	99	60	37	31	13	22	2	41	34	73	48	40	18		
SITUACIÓN LABORAL															
Cuenta propia	98	55	28	33	11	21	2	46	34	67	58	46	28		
Cuentas ajenas	98	50	30	28	8	13	1	41	25	67	52	42	22		
Desempleo	93	29	19	10	4	8	1	21	11	42	35	27	15		
Jubilación	99	44	29	15	14	19	3	15	18	51	25	16	13		
Otros inactivos	95	28	18	8	6	8	1	13	16	40	21	16	9		
ESTRUCTURA FAMILIAR															
Vive con su pareja	98	48	28	25	10	16	1	35	23	61	50	41	21		
Vive con otros adultos, sin pareja	95	28	19	9	4	7	1	18	17	44	19	11	11		
No vive con otros adultos	97	43	26	21	10	12	2	26	20	52	37	27	17		
RENTA TOTAL DEL HOGAR															
Hasta 14.500 euros	94	22	13	9	3	5	1	18	9	37	31	22	15		
Entre 14.501 y 26.000 euros	96	43	26	18	7	10	1	30	19	58	41	32	20		
Entre 26.001 y 44.500 euros	99	60	37	29	13	20	2	38	30	71	48	39	20		
Más de 44.500 euros	99	73	43	47	19	33	3	51	46	83	56	48	21		
PROPIEDADES INMOBILIARIAS DEL HOGAR															
No posee su vivienda principal	94	29	19	11	4	7	1	22	19	46	22	6	19		
Posee solo vivienda principal	98	41	24	20	6	10	1	32	20	56	49	42	19		
Posee vivienda principal y otras	99	56	34	29	15	22	2	33	25	63	43	36	17		
COMUNIDADES AUTÓNOMAS															
Andalucía	97	33	18	17	5	8	1	27	18	51	42	33	18		
Aragón	99	50	29	26	12	16	1	32	18	60	40	31	18		
Asturias, Principado de	97	47	27	23	11	19	0	31	14	54	38	28	19		
Baleares, Illes	94	41	22	21	9	13	1	36	28	53	41	33	16		
Canarias	94	32	17	16	5	7	1	29	20	45	41	27	26		
Cantabria	98	49	31	20	9	21	2	25	16	60	37	28	15		
Castilla y León	98	53	37	22	13	16	2	31	16	60	38	31	16		
Castilla-La Mancha	97	33	17	17	7	9	1	23	14	52	37	30	15		
Cataluña	97	46	31	22	8	12	1	30	25	60	40	30	19		
Comunitat Valenciana	97	46	28	20	8	14	1	31	16	55	45	36	21		
Extremadura	100	35	23	16	7	11	1	26	15	47	35	30	12		
Galicia	99	40	26	17	7	14	1	27	16	52	35	24	19		
Madrid, Comunidad de	97	50	30	23	11	19	2	36	35	63	42	33	18		
Murcia, Región de	97	42	24	21	5	11	2	28	14	48	50	41	17		
Navarra, Comunidad Foral de	97	51	28	27	13	17	2	34	13	64	43	35	20		
País Vasco	99	54	28	34	16	19	1	34	24	85	41	36	10		
Rioja, La	97	49	33	23	12	17	3	32	17	61	41	30	18		

(a) El porcentaje de NS/NC en las preguntas sobre tenencia de productos financieros está por debajo de 0,5%.

Fuente: Encuesta de Competencias Financieras (2016: 30)

Anexo II: Gastos del hogar por encima de ingresos del hogar y su financiación

GASTOS DEL HOGAR POR ENCIMA DE INGRESOS DEL HOGAR Y SU FINANCIACIÓN

Respuestas afirmativas (% de la población) (a)

	Gastos han superado a ingresos en los últimos doce meses	¿Qué hicieron la última vez que sus gastos superaron a sus ingresos? (b)				
		Obtuvieron crédito con garantía real o tarjeta de crédito	Préstamos personales (Inc. empeños)	Ahorros	Crédito informal (amigos, empleador)	Uso no autorizado descubierto o posponer pagos
TOTAL	28	13	9	51	35	15
EDAD						
18-34	29	10	10	55	40	15
35-44	31	15	9	47	38	16
45-54	31	16	9	45	35	18
55-64	28	13	8	49	34	12
65-79	21	9	8	63	21	9
SEXO						
Hombre	26	13	9	52	33	14
Mujer	30	13	9	49	36	15
EDUCACIÓN						
Primaria	35	10	8	45	40	17
Secundaria	30	16	11	51	35	14
Universitaria	20	17	9	64	24	10
SITUACIÓN LABORAL						
Cuenta propia	25	19	9	57	22	20
Cuenta ajena	24	17	12	50	35	12
Desempleo	46	7	6	43	46	18
Jubilación	20	9	10	63	21	9
Otros inactivos	33	11	7	52	36	17
ESTRUCTURA FAMILIAR						
Vive con su pareja	28	14	8	52	32	13
Vive con otros adultos, sin pareja	30	11	10	51	37	19
No vive con otros adultos	30	9	10	45	46	14
RENTA TOTAL DEL HOGAR						
Hasta 14.500 euros	44	8	8	42	43	19
Entre 14.501 y 26.000 euros	25	17	11	57	31	11
Entre 26.001 y 44.500 euros	17	22	10	69	14	8
Más de 44.500 euros	11	20	12	73	12	4
PROPIEDADES INMOBILIARIAS DEL HOGAR						
No posee su vivienda principal	38	12	10	37	48	20
Posee solo vivienda principal	28	13	8	48	35	15
Posee vivienda principal y otras	23	13	10	70	22	9
COMUNIDADES AUTÓNOMAS						
Andalucía	35	10	9	44	38	17
Aragón	20	9	9	60	37	10
Asturias, Principado de	23	14	14	56	42	8
Baleares, Illes	36	19	10	50	49	22
Canarias	36	13	13	45	37	13
Cantabria	28	9	2	68	22	15
Castilla y León	24	15	7	61	30	9
Castilla-La Mancha	27	11	7	58	33	8
Cataluña	23	17	10	37	35	21
Comunitat Valenciana	31	15	9	55	34	16
Extremadura	23	7	4	58	29	12
Galicia	27	15	5	59	35	13
Madrid, Comunidad de	32	12	10	58	30	11
Murcia, Región de	26	12	6	47	41	14
Navarra, Comunidad Foral de	23	9	1	43	25	28
País Vasco	16	14	7	60	29	13
Rioja, La	23	4	17	58	33	19

(a) El porcentaje de NS/NC en la pregunta sobre gastos por encima de ingresos es del 1,6%.

(b) Pregunta con respuesta múltiple, por lo que la suma de los distintos modos de financiar la diferencia entre gastos e ingresos puede sumar más de 100. Las respuestas son porcentajes relativos a la última vez que los gastos superaron a los ingresos en los últimos doce meses.

Fuente: Encuesta de Competencias Financieras (2016: 46)