

ACICATES, REGULACIÓN Y CONTRATACIÓN FINANCIERA

IV Congreso de Educación Financiera Edufinet “Educación financiera para una época de cambio de paradigmas”
Málaga, 17-19 noviembre 2021

Working Paper 15/2022

José M^a Lopez Jiménez

Coordinador Proyecto Edufinet

Resumen

En este trabajo se analiza cómo los acicates (“nudges”), con el debido respaldo regulatorio, pueden servir para la mejor toma de decisiones económicas y financieras por los particulares. El análisis se apoya, fundamental pero no exclusivamente, en la versión final de libro “Nudge” (2021), de los profesores Thaler y Sunstein.

Palabras clave: Psicología financiera; Sesgos cognitivos; Acicates; Regulación financiera; Contratación financiera.

1. Introducción

En los últimos años, especialmente tras la concesión del Premio Nobel de Economía a Richard H. Thaler en 2017, con el antecedente del mismo reconocimiento conferido a Daniel Kahneman en 2002, se ha suscitado un mayor interés por el análisis del impacto de los sesgos cognitivos en la toma de decisiones.

Este novedoso enfoque se puede trasladar a diversas disciplinas, aunque, como es obvio, nos interesa particularmente, desde la perspectiva de un programa de educación financiera como es Edufinet, la toma en consideración de esta materia en el diseño y en la impartición de los programas de educación financiera.

En 2018 ya llevamos a cabo una primera aproximación a la utilidad de la psicología financiera para la educación financiera, que se ilustró con el desarrollo de un ejercicio práctico en el que participaron 31 voluntarios¹, en el marco de las actividades complementarias del primer Congreso de Educación Financiera de Edufinet (al respecto, véase Domínguez y López, 2019a). Desde dicho año, Edufinet ha

¹ Aunque el ejercicio desarrollado carecía de pretensiones científicas, permitió confirmar la existencia de sesgos cognitivos que inciden en la toma de decisiones económicas y financieras por parte de la población, que, de no ser conocidos y evaluados, pueden provocar que el ciudadano no siempre tome la mejor decisión para sus propios intereses.

incluido expresamente la psicología financiera entre las denominadas materias “fronterizas” que deben ser tenidas en cuenta en la elaboración de contenidos didácticos y en las acciones de formación.

Dentro de la amplitud de esta materia, en lo que se refiere, en particular, a los “empujoncitos” o “acicates”² (en adelante, acicates, por ser la expresión más extendida en español) identificados por Thaler y Sunstein (Thaler y Sunstein, 2021), ya concluimos años atrás lo siguiente (Domínguez y López, 2019a):

“Como es evidente, el uso de estos ‘empujoncitos’ o acicates por actores públicos o privados debe ser utilizado con mesura y de forma neutral, sin que, en ningún caso, se pueda ver suplantada por un tercero la libre voluntad de las personas, particularmente cuando nos encontramos en el ámbito de la toma de decisiones y de la contratación financiera. Por ello, parece aconsejable que los acicates vengan respaldados por una disposición regulatoria, que pondere el interés del potencial usuario del producto financiero pero también el del oferente del mismo, e incluso el interés general para tratar de contribuir a que se alcance y conserve la estabilidad financiera”³.

Cadenas (2020, págs. 7 y 17) considera que la economía conductual tiene en cuenta los factores sutiles y no tan sutiles que subyacen a las decisiones financieras, por lo que los hallazgos en este ámbito “abren nuevas posibilidades a lograr una mejor comprensión del comportamiento de los inversores y, por tanto, a complementar la regulación existente para su protección”; este conocimiento “debe incorporarse en los procesos regulatorios a fin de formular normativas más eficaces”.

Con el contexto asociado a la pandemia de trasfondo, Thaler y Sunstein publicaron en 2021 (Thaler y Sunstein, 2021) la edición final y revisada de su célebre libro *Nudge*, motivo por el cual nos ha parecido pertinente retomar el análisis de los acicates, para un estudio más profundo y orientado a la incorporación, en su caso, a los programas de educación financiera.

Como hemos subrayado, dada la conveniencia de que los acicates cuenten con la legitimación regulatoria, para una mayor garantía del interés del usuario de servicios financieros e incluso para, de forma agregada, preservar la estabilidad financiera, centraremos nuestro estudio en el ámbito normativo.

Tras este apartado introductorio, en el apartado siguiente estableceremos el marco conceptual general para el desarrollo de este trabajo. En el apartado tercero se mostrarán ejemplos de cómo la normativa financiera ya acoge, de algún modo, el enfoque de los acicates, y, en el cuarto, se identificarán propuestas para, a través de la regulación, mejorar la protección del consumidor. En el apartado quinto estableceremos algunos vínculos entre el enfoque de las finanzas sostenibles y los acicates, para concluir el trabajo, en el apartado sexto, con las principales conclusiones alcanzadas.

² “Nudges”, en inglés.

³ En realidad, esta perspectiva no era del todo novedosa, aunque se estuviera haciendo uso de ella, sin plena conciencia de su alcance e implicaciones, quizás, por parte de los reguladores. Por ejemplo, en 2015 se publicó la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. Su fin es el de “garantizar un adecuado nivel de protección al cliente o potencial cliente de productos financieros mediante el establecimiento de un sistema normalizado de información y clasificación que le advierta sobre su nivel de riesgo y le permita elegir los que mejor se adecuen a sus necesidades y preferencias de ahorro e inversión” (art. 1.1). Este sistema se basa en indicadores de riesgo, liquidez y complejidad, exteriorizados a través de etiquetas con colores (diversos tonos del verde —menor riesgo— al rojo —mayor riesgo—), figuras y alertas.

2. Algunas referencias de partida

Los acicates, según Thaler y Sunstein son empleados con intensidad, incluso de forma inconsciente, por los denominados “arquitectos de la elección”, quienes tratan de influir en el comportamiento de las personas, con el fin de hacer sus vidas más largas, saludables y mejores.

El propósito del análisis de estos autores es, por tanto, además de asistir a los “arquitectos de la elección”, ayudar a las personas a tomar decisiones que habrían adoptado del mismo modo si hubieran prestado toda la atención y estado en posesión de información completa, habilidad cognitiva ilimitada y completo autocontrol (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 7).

Para Thaler y Sunstein (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 8), un acicate es cualquier aspecto de la estructura de elección que altere el comportamiento de las personas de una forma previsible, sin prohibir ninguna opción o sin alterar significativamente los incentivos económicos, tanto en el espacio público como en el empresarial.

Algún elemento adicional encontramos en el informe elaborado en Reino Unido por la Autoridad Financiera de Conducta, centrada en las implicaciones en la toma de decisiones financieras: un acicate es un aviso oportuno de una fuente confiable (“agente del acicate”, o “nudge agent” en inglés) diseñado para ayudar a una persona a tomar decisiones financieras (por ejemplo, el aviso al destinatario de que su cuenta corriente está a punto de quedar sin saldo)⁴.

Desde el punto de ideológico, la visión de Thaler y Sunstein reposa en la línea de pensamiento que denominan como “paternalismo libertario”, no ajena a una cierta controversia.

En cierto sentido, critican las tesis de quienes sostienen que la libertad de elección debe estar basada en el mero suministro de información sobre todas y cada una de las posibles elecciones, de modo que los individuos, sin más, deban adoptar aquella opción que resulte de su gusto; consideran una falsa suposición que la mayoría de las personas, la mayoría del tiempo, tomen elecciones en su mejor interés o que, al menos, las decisiones propias sean mejores que las que habría tomado una tercera persona (Thaler y Sunstein, 2021, págs. 12 y 13). Especialmente, ponen como ejemplo de la validez de todo lo anterior la contratación en el sector financiero (ahorro para la jubilación e inversión). A ello le añaden que es erróneo pensar que el paternalismo libertario siempre implica algún tipo de coerción sobre quien decide (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 15).

A la vista de lo expuesto, no es de extrañar la crítica de estos autores a algunos aspectos de los programas de educación financiera y a su tradicional enfoque. Comparten el interés por la formación en finanzas de los jóvenes de secundaria y bachillerato (“high school”). Sin embargo, estiman que no se deberían sobrevalorar los efectos beneficiosos de esta formación, pues estudios sobre la eficacia de la educación financiera evidencian que (i) cuanto más largo es el periodo de formación, mejores son los resultados, (ii) los efectos beneficiosos de estas acciones formativas son modestos, y (iii) los posibles efectos beneficiosos se debilitan con el tiempo y desaparecen completamente transcurridos dos años. Por todo ello, la forma más efectiva de “entrenamiento” debería ser desarrollada de acuerdo con el modelo “justo a tiempo”

⁴ Financial Advice Working Group for HM Treasury and the Financial Conduct Authority (2017, pág. iv).

En este mismo trabajo se definen las “reglas de oro” (“rules of thumb”) como principios simples y generales que la mayoría de las personas pueden usar cuando piensan sobre sus propias finanzas.

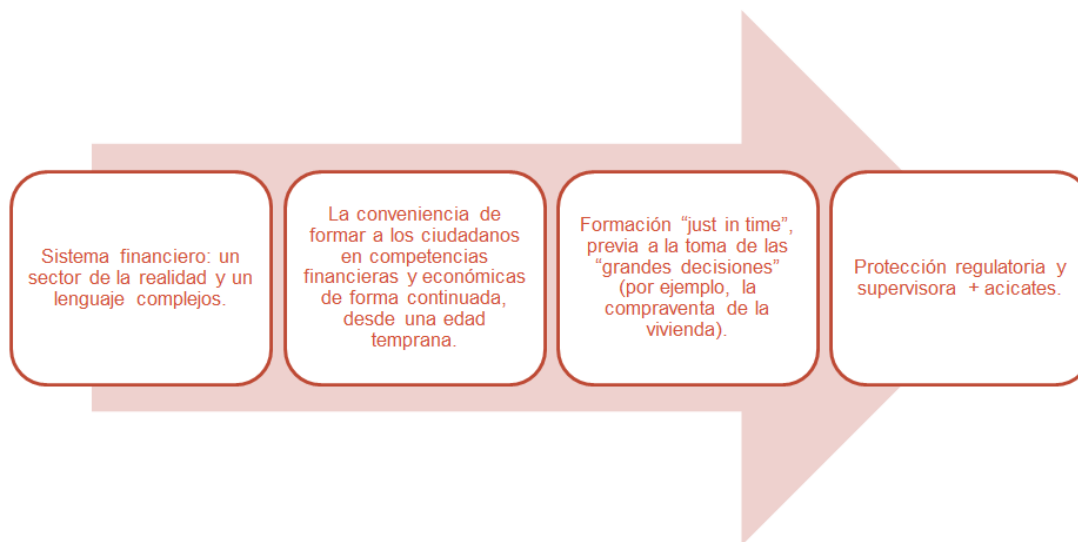
Partiendo de la necesidad de entender bien el ahorro antes que otras cuestiones financieras más complejas, como la jubilación, se identifican cinco “reglas de oro” útiles para la gestión de las necesidades de los ciudadanos: (i) ordena tus finanzas regularmente; (ii) gestiona tus préstamos, no dejes que los préstamos te gestionen a ti; (iii) ahorra cuando puedas: incluso un poco ayuda mucho; (iv) acumula para tu pensión: se trata de tus ingresos del futuro; y (v) otras personas piden ayuda para aprovechar al máximo su dinero: tú también puedes hacerlo.

(“just in time basis”), es decir, justo antes de la elección. Lo anterior les lleva a concluir que las enseñanzas sobre el tipo de interés fijo y el variable de un préstamo hipotecario, por ejemplo, no serán necesariamente útiles, por lo que sugieren que cuando alguien vaya a comprar una casa, se le ofrezcan clases gratuitas de posibles “trampas”⁵ y, quizás, algunos simples acicates⁶.

3. Los acicates en la regulación y en los usos financieros

La propuesta de este enfoque metodológico, en lo que afecta, en particular, a la educación financiera y a la toma de decisiones económicas y financieras, descansaría, por lo tanto, en la formación recibida por el individuo (en la escuela o no), preferiblemente en el momento inmediato anterior a la toma de la decisión, combinada con ciertos acicates (gráfico 1).

Gráfico 1: La toma de decisiones económicas y financieras



Fuente: Elaboración propia

A ello habría que añadirle un entorno de elección sencillo, pues, si se quiere incentivar a las personas a hacer algo, “hay que hacerlo fácil (“make it easy”) (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 107).

Esta última referencia, en especial, nos lleva directamente al terreno de la regulación y de la contratación financiera. En este espacio, por ejemplo, encontramos una cierta tendencia al empleo de contratos-tipo, la cual, sin embargo, no ha terminado de cuajar del todo, ni en cuanto a las propuestas en sí, como veremos, ni en lo relativo a su empleo en amplios segmentos de contratación.

⁵ Se evidencia así la importancia del manejo de competencias jurídicas básicas por los individuos. Por ejemplo, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, hallamos la descripción expresa, entre otras, de prácticas y cláusulas abusivas en el ámbito de la contratación inmobiliaria (art. 89, ap. 3).

Así, en la compraventa de viviendas se considera abusiva, por ejemplo la estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario, o la que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.

⁶ Por todo el párrafo, Thaler y Sunstein (2021, págs. 322-323).

Así, por ejemplo, la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, faculta al Gobierno para, entre otros aspectos, “el establecimiento de un modelo de contrato de préstamo con garantía hipotecaria y de medidas que favorezcan su utilización, que será voluntaria para las partes”⁷. Hasta la fecha, no se ha hecho uso de esta facultad.

En el ámbito de la contratación en el mercado de valores, la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, se establece un detallado régimen general de los contratos-tipo, y otro específico para las modalidades de contrato “de custodia y administración de instrumentos financieros” y de “gestión de carteras”.

En la exposición de motivos de la Circular se señala que se regulan “expresamente aquellos aspectos [de los contratos] que la práctica supervisora y las reclamaciones y consultas de clientes han puesto de manifiesto que requerían de mayor transparencia y no eran adecuadamente comprendidos por los inversores”.

Los contratos tipo deberán contener las características esenciales de los mismos, estableciendo de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por los inversores minoristas un determinado contenido⁸.

De este modo, se procura que todos los contratos ofrecidos en el mercado compartan una misma estructura, lo que, unido a su publicidad⁹, facilitaría su entendimiento por parte de la clientela potencial y actual, especialmente por la que goza de menos experiencia (inversores minoristas)¹⁰.

En cierto modo, por tanto, se trata de “hacer fácil” la elección del cliente con esta estandarización de los contratos que se acompaña de la del régimen de tarifas, es decir, del precio del servicio, lo que, además, facilitaría la comparabilidad entre diferentes ofertas, lo cual representa, en general, uno de los fines de la conocida como “información precontractual” de los contratos financieros.

La propia complejidad normativa del sistema financiero¹¹ puede motivar la dificultad de la consolidación de estas iniciativas, además de la de otras similares (folleto, documento de datos fundamentales para el inversor...), a lo que habría que añadir los elevados estándares judiciales de protección al consumidor, como consecuencia lógica de los excesos cometidos por algunas entidades en el contexto de la crisis financiera de 2007 y 2008¹².

⁷ Disposición final decimoquinta.

⁸ Norma 7.^a, ap. 1, párrafo primero.

⁹ “Norma 10.^a Publicidad de los contratos tipo. Las entidades deberán poner a disposición del público los contratos tipo, en cualquier soporte duradero, en su domicilio social, en todas las sucursales y en el domicilio de sus agentes. También deberán ponerlos en su página web, en sitio de fácil acceso”.

¹⁰ Para más detalle, véase Edufnet, “¿Qué es la MiFID?” (contenido accesible en el siguiente enlace: <https://www.edufnet.com/preguntas/marco-juridico/que-es-la-mifid>).

¹¹ Una de las últimas tendencias, como evidencia de ello, es la consistente en la elaboración de “términos y definiciones normalizados” por disposición normativa. Por ejemplo, el art. 15 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, establece que el Banco de España debe publicar y mantener actualizada la lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, incorporando la terminología normalizada recogida en el Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017. Para más detalle, se puede consultar el sitio en Internet del Banco de España, “Servicios de cuentas, tipos de interés y comisiones”, “Lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago” (accesible en el siguiente enlace: https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Tarifas_de_comis/Servicios_de_cu_e014344baded821.html).

El Gobernador del Banco de España ha admitido, en el ámbito de la comunicación, la dificultad de emplear un lenguaje y unas formas accesibles para todos en la materia de la competencia de esta institución (Hernández de Cos, 2021, pág. 3).

¹² La compleja y extensa malla regulatoria ha venido acompañada, desde la perspectiva de la protección de la clientela bancaria, de una serie de pronunciamientos judiciales que han consagrado el conocido como principio de “transparencia material”, que, en síntesis, propugna que el consumidor tenga a su disposición antes de contratar toda la información necesaria para que pueda comprender en su integridad la carga económica y jurídica que le supondrán las obligaciones derivadas del contrato financiero (Dominguez y López, 2022).

Una mención especial merece, igualmente, la proliferación de la mencionada información precontractual en la contratación financiera en los últimos años, tendencia que se ha visto acentuada con el desarrollo, en esta misma vertiente, de la normativa de protección de consumidores, de lo que ha resultado la enorme cantidad de papel que el solicitante del producto o servicio financiero recibe antes de formalizar el contrato¹³.

Esta cantidad de información recibida puede generar una falsa sensación de seguridad, porque, por una parte, no garantiza que el usuario entienda las verdaderas consecuencias económicas y jurídicas que se derivarán del contrato, ni, de otro, va a permitir siempre la comparación con la oferta de otros proveedores en relación con la prestación del mismo servicio.

La Comisión Europea (2021, págs. 5 y 6), partiendo de la general posición débil de los consumidores en la contratación y de los “sesgos cognitivos relativos a errores sistemáticos en el tratamiento y la interpretación de la información que afecta a las decisiones” tomadas por aquellos, admite la ineficacia de la información precontractual en lo que concierne a la contratación de préstamos hipotecarios por los consumidores, con la cobertura de la Directiva 2014/17/UE, de la que trae origen la española Ley 5/2019, de 15 de marzo, ya citada. En concreto, a propósito de la “Ficha Europea de Información Normalizada” (FEIN), la Comisión señala que “a pesar de que se considera que la información facilitada en la FEIN es importante para que los consumidores puedan adoptar una decisión informada, al parecer estos suelen verse sobrecargados con información que realmente no leen ni entienden, lo que hace que sea más complicado comparar productos”.

Citamos a continuación, de manera sucinta, algunos otros acicates que podemos encontrar en la legislación, no solo financiera. La realidad es que no se puede asegurar que esta técnica se haya empleado de forma deliberada o consciente por el legislador español¹⁴, pero, como esta pequeña muestra denota, ya se encuentra bien asentada, desde hace años, en algunas disposiciones normativas:

- i. Ventajas fiscales asociadas a la contratación de planes de pensiones privados¹⁵, de modo que el desahogo económico a la jubilación, a la vista de la reducción paulatina del importe de las pensiones públicas, como efecto, particularmente, de la mayor esperanza de vida, sea mayor.
- ii. Práctica de retenciones efectuadas por los pagadores en el abono de salarios con carácter mensual, de modo que la factura fiscal se vaya satisfaciendo de forma paulatina, aliviando el esfuerzo del contribuyente¹⁶ e, incluso, que a la fecha de efectivo pago del impuesto (sobre la renta de las personas físicas) aquel disponga de los recursos económicos suficientes¹⁷.

¹³ Podemos citar los ejemplos de la “Información normalizada europea sobre el crédito al consumo” (anexo II de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), o la “Ficha Europea de Información Normalizada” en el contexto de la contratación hipotecaria con consumidores (anexo I de la Ley 5/2019, de 15 de marzo).

¹⁴ Reino Unido fue el primer país del mundo que creó un equipo de trabajo específico para evaluar el impacto del paternalismo libertario en el desarrollo de políticas públicas y de la legislación. También Estados Unidos instauró una agencia pública con el mismo propósito. Otros países (Australia, Nueva Zelanda, Alemania, Canadá, Finlandia, Singapur, Holanda, Francia, Japón, India, Qatar, Arabia Saudí) e instituciones (Banco Mundial, Naciones Unidas o la Organización Mundial de la Salud), incluso la Comisión Europea en la Unión Europea, han abrazado este nuevo paradigma (Thaler y Sunstein, 2021, págs. 18 y 19).

¹⁵ Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, art. 51 y disposición adicional decimosexta.

¹⁶ Thaler y Sunstein (2021, pág. 128) mencionan que, en 1967, California era el único Estado de los Estados Unidos que no obligaba a los empresarios a practicar retenciones, con carácter normativo, en la nómina periódica de los empleados. Ronald Reagan, como Gobernador, defendió esta postura, plasmada en su célebre frase “los impuestos deben doler” (“taxes should hurt”). Finalmente, la Cámara, controlada por los demócratas, aprobó la adhesión de California al régimen general.

¹⁷ Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, art. 99.

- iii. Equiparación, a efectos legales y económicos, de los pagos realizados en efectivo y con tarjeta, en el sentido de que a los adquirentes de bienes y servicios que paguen con medios de “plástico” (hoy día, también meramente digitales) no se les pueda aplicar un recargo en el precio por parte de los establecimientos comerciales¹⁸, para compensar la comisión pagadera por estos a su entidad financiera.
- iv. Agrupación de todos los intereses, comisiones y gastos pagados por el cliente a lo largo del año natural anterior a una entidad bancaria, para la toma de conciencia de todas las cantidades satisfechas, pues la mera comunicación individualizada según se va produciendo el devengo y pago no permite tener una visión de conjunto de todas las cantidades satisfechas, las cuales, en ocasiones, pueden ser significativas, a la vista de los productos contratados y de las pautas de acceso por los usuarios a los servicios bancarios¹⁹.
- v. Por los altos intereses que pueden terminar pagando los acreditados y por la posible conversión, a efectos prácticos, de la deuda en perpetua, los especiales deberes de información impuestos a las entidades que emiten tarjetas de crédito “revolving” o “revolventes”²⁰, con el fin de que el cliente disponga de más información y, por tanto, capacidad de reajustar su comportamiento y sus pautas de uso de este tipo de tarjetas de crédito²¹.
- vi. Aplicación de la Tasa Anual Equivalente (TAE) como modo de facilitar la comparabilidad entre productos de crédito, de forma que el cliente, sin tener que llevar a cabo cálculos más o menos complejos (diverso impacto del régimen de comisiones y del tipo de interés, así como de otros gastos, en función de las circunstancias de cada caso) pueda estar en disposición de conocer el coste total de la operación crediticia de manera rápida y sencilla^{22 23}.

¹⁸ Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, art. 35, ap. 3: “Los beneficiarios de las operaciones de pago no podrán exigir al ordenante el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de cualesquiera instrumentos de pago”.

¹⁹ Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, art. 8.4: “Las entidades de crédito remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en esta orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior. A estos efectos, el Banco de España establecerá un documento unificado para efectuar este tipo de comunicaciones que, en todo caso, tendrá en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad”.

²⁰ Estas tarjetas son una “tipología especial de tarjeta de crédito. Su principal característica es el establecimiento de un límite de crédito cuyo disponible coincide inicialmente con dicho límite, que disminuye según se realizan cargos (compras, disposiciones de efectivo, transferencias, liquidaciones de intereses y gastos, y otros) y se repone con abonos (pago de los recibos periódicos, devoluciones de compras, etc.)” (Banco de España, 2021, págs. 475 y 476).

²¹ Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, art. 33 quinquies:

“La entidad deberá suministrar al cliente con periodicidad al menos trimestral la siguiente información:

- a) El importe del crédito dispuesto, para lo que la entidad deberá tener en cuenta las posibles cuotas devengadas y los intereses generados pendientes de liquidación;
- b) El tipo deudor.
- c) La modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término ‘revolving’ e indicando la cuota fijada en ese momento para la amortización del crédito.
- d) La fecha estimada en la que el cliente terminará de pagar el crédito dispuesto, teniendo en cuenta la cuota de amortización establecida en ese momento”.

²² Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, art. 4, ap. 2: “Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizados, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia, en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España. Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, la tasa anual equivalente (TAE) u otra expresión equivalente de la operación”.

²³ Para más detalle, véase la entrada de Edufinet “¿Qué es la TAE de un préstamo?”.

En el ejercicio práctico llevado a cabo en 2018 por Edufinet, mencionado al inicio de este “paper” (Domínguez y López, 2019a), se incluyó, precisamente, la siguiente cuestión, para conocer las preferencias de las personas que se sometieron al mismo:

“Te han concedido una beca para realizar unos estudios de posgrado, pero debes formalizar la matrícula y proceder a su abono de inmediato, antes de que el dinero de la beca llegue a tu cuenta bancaria. Al no tener otra alternativa, decides pedir un préstamo para el anticipo del importe de la beca.

- vii. Establecimiento de comparadores, públicos y privados, para que los usuarios puedan conocer, de antemano, cuál es el precio por la prestación de un mismo servicio por diversos proveedores de servicios financieros²⁴.
- viii. Transcripción manuscrita, incluso ante notario, de determinadas cláusulas contractuales al completo, como, en el caso de los préstamos a tipo variable, la de limitación del tipo de interés ante el descenso del índice de referencia pactado (conocida como “cláusula suelo”), bajo la premisa de que, con dicha transcripción, el deudor será consciente del alcance jurídico y económico de esta estipulación, y por tanto, de las ventajas y de los riesgos reportados por ella²⁵.
- ix. La legibilidad del contenido de los contratos, mediante el establecimiento de un tamaño mínimo de la letra y del contraste empleados^{26 27}.
- x. Supresión de trabas para poner fin a los contratos de duración indefinida^{28 29}.
No solo desde la perspectiva de la legislación podemos comprobar la existencia de ciertos acicates, generalmente establecidos para reforzar la protección del usuario de los servicios financieros o para facilitar, siempre en beneficio de este, la ejecución del contrato.

Los usos y las prácticas financieras también recogen, deliberadamente o no, este enfoque en ocasiones:

- i. En el caso de las cuentas bancarias a la vista, con varios titulares, el establecimiento de la presunción del régimen de disposición indistinto, lo que facilita la operativa de la cuenta, a pesar de que, de acuerdo con nuestro Código Civil, a falta de pacto en contrario, el régimen de disposición debería ser mancomunado, es decir, implicaría la necesaria participación, de manera simultánea, de todos los titulares de la cuenta³⁰.

El banco te propone dos opciones con las siguientes características:

(i) Préstamo 1: Tipo de interés: 6% anual. Plazo: 3 meses. Pago a vencimiento. Comisión de apertura 0%.

(ii) Préstamo 2: Tipo de interés: 0% anual. Plazo 3 meses. Pago a vencimiento. Comisión de apertura 2%.

¿Qué opción elegirías?

a) Préstamo 1.

b) Préstamo 2.”

La utilización de la noción de la TAE como elemento para la comparación homogénea de operaciones de préstamo habría permitido la toma de la decisión, en el caso práctico y en el mundo real, con un mayor grado de certidumbre por parte del cliente.

²⁴ Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, arts. 18 y 19.

²⁵ Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, art. 6 (actualmente derogado): “En la contratación de préstamos hipotecarios a los que se refiere el apartado siguiente se exigirá que la escritura pública incluya, junto a la firma del cliente, una expresión manuscrita, en los términos que determine el Banco de España, por la que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato”.

La expresión manuscrita suscitó desde el inicio controversia, lo que es posible que haya conducido a su supresión en 2019. Al efecto, véase, por ejemplo, Pérez Hereza (Pérez Hereza, 2018).

²⁶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, art. 80, ap. 1, según el cual las cláusulas contractuales deberán estar redactadas cumpliendo requisitos de “accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura”.

²⁷ Para Thaler y Sunstein (2021, pág. 141), la “letra pequeña” del contrato (“fine print”) pretende hacer menos prominente el contenido de determinadas cláusulas, y que estas sean más difíciles de “procesar” por el contratante.

²⁸ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, art. 62, ap. 3: “En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato”.

²⁹ Thaler y Sunstein (2021, pág. 153) identifican expresamente los marcos de elección que generan fricciones, deliberadamente, con el fin de dificultar, por ejemplo, el fin de la afiliación a asociaciones o a la suscripción para la prestación de determinados servicios.

³⁰ Art. 1.137 del Código Civil: “La concurrencia de dos o más acreedores o de dos o más deudores en una sola obligación no implica que cada uno de aquéllos tenga derecho a pedir, ni cada uno de éstos deba prestar íntegramente las cosas objeto de la misma. Sólo habrá lugar a esto cuando la obligación expresamente lo determine, constituyéndose con el carácter de solidaria”.

- ii. En los adeudos domiciliados³¹, actualmente sujetos a la normativa para la prestación de servicios de pago³², es el propio prestador del servicio (no bancario) el que asume la responsabilidad de la gestión con su entidad bancaria para que, a instancias de esta, se practique el cargo en la cuenta del cliente que recibe el servicio (cuenta que puede estar abierta en la misma o en otra entidad bancaria).

De esta forma, a diferencia, por ejemplo, de una transferencia bancaria, que implica una gestión activa por el pagador, es quien va a recibir el importe quien inicia el proceso de pago.

- iii. En el supuesto de los reintegros de efectivo en cajeros automáticos, se podrían minimizar errores si de algún modo se asegurara, por el propio diseño del “software”, que el cliente no solo recoge el dinero, que es lo que le preocupa principalmente, sino también, en primer lugar, la tarjeta que permite la extracción³³. De este modo se podrían prevenir olvidos que den origen, en el peor de los casos, a actuaciones fraudulentas por parte de terceros, cuyas consecuencias habrían de ser soportadas, inicialmente, por el mismo usuario que no ha sido diligente en la custodia del plástico³⁴.

4. Espacios de mejora para la protección regulatoria del consumidor en base al empleo de acicates: algunas propuestas

Partiendo del análisis anterior, estimamos que la regulación podría ser útil para el refuerzo de la protección del usuario de servicios financieros en determinadas parcelas de la contratación.

Sin ánimo de exhaustividad, enumeramos brevemente algunos ejemplos para dar forma a nuestra propuesta:

- i. Partiendo de que si a las personas se les recuerda un evento negativo, generalmente, podrían dejar de ser tan optimistas³⁵, cabría que, de manera sistemática, al menos para determinados perfiles de cliente necesitados de mayor protección, antes de la toma de decisiones de inversión (en acciones, en fondos de inversión...) se recordaran las rentabilidades —positivas y negativas— de inversiones pasadas.

Actualmente, con el contrato financiero ya formalizado, la regulación financiera establece el deber de los proveedores del servicio de suministrar información periódica³⁶. La medida propuesta incidiría no en la fase de ejecución contractual sino en la fase previa a la contratación en sí.

³¹ El adeudo domiciliado se ha descrito gráficamente como “una joya de la orfebrería bancaria española” (Santamaría Navarrete, 2009).

³² Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

³³ Thaler y Sunstein (2021, págs. 114 y 115) describen el “error posterior a la finalización” (“postcompletion error”). Cuando se ha completado la tarea principal, se tiende a olvidar lo que guarda relación con los pasos anteriores. Ponen el ejemplo, precisamente, de la operativa en cajeros automáticos para el reintegro de dinero. Citan, igualmente, la sugerencia de Don Norman sobre la “función forzada” (“forcing function”), de forma que para conseguir lo que interesa haya que hacer antes algo en primer lugar: en el caso del cajero, retirar antes la tarjeta que el efectivo.

³⁴ Según el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas, y, en caso de extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello (art. 41).

³⁵ Thaler y Sunstein (2021, pág. 34). Según Marina (2021), citando a Ward Farnsworth, “los seres humanos tienden a estimar un suceso como más probable cuando ya ha sucedido” (sesgo retrospectivo).

³⁶ Véase, por ejemplo, el art. 11 del Reglamento (UE) 2019/2088, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

De forma análoga, información sobre las ganancias generadas (percepción de cupones, de dividendos, la plusvalía originada...) o las pérdidas asociadas a experiencias anteriores también se podría facilitar, sistemáticamente, antes de la ejecución de la orden o del momento de deshacer una posición de inversión. Adicionalmente, de algún modo, se podrían ofrecer ejemplos del impacto de la inflación en un periodo de tiempo determinado, e, incluso, de la tributación.

- ii. Bajo la premisa de que, en los planes de pensiones, la mayoría de los partícipes escoge la asignación de activos y su perfil de riesgo cuando se incorpora al plan, y, a partir de entonces, se olvida del ello³⁷, se podría recordar a los partícipes con carácter periódico (anual, bianual, quinquenal...) la posibilidad de modificar los activos de la cartera y su perfil de riesgo.

Por defecto, en función de la edad, se podría ir revisando automáticamente, si así lo acepta el cliente en el contrato inicialmente, la composición de la cartera, desde un perfil de más riesgo a uno de menos riesgo, sin dejar de prestar atención al ciclo económico³⁸.

- iii. Para la prevención de la formación de burbujas financieras por la adquisición descontrolada de activos físicos (inmuebles) con la financiación de entidades bancarias, o por la de cualquier otro instrumento financiero, tanto los proveedores de servicios financieros como los supervisores podrían tratar de identificar en una fase temprana estas tendencias y, así, acotar los efectos perniciosos del “efecto rebaño”³⁹, tanto para los individuos como para el colectivo⁴⁰.
- iv. “Las personas tienden a creer que los oradores seguros siempre tienen razón”⁴¹, lo que, llevado al terreno de la contratación financiera sugiere la conveniencia de prestar una mayor atención al asesoramiento antes que al sistema de mera “venta directa”, el cual, ante un defecto de entendimiento del producto por el cliente, origina una mayor dependencia del criterio y del interés del comercializador.

Este modelo de asesoramiento está ya implantado normativamente en los mercados bancario⁴², de instrumentos financieros y de seguros. Su denominador común es la facilitación, partiendo de las necesidades reales del cliente, de un análisis objetivo, no tendencioso, para que éste pueda tomar la decisión final de contratar, o no, el servicio o alguno de los servicios ofrecidos. La concreta forma del cobro de honorarios por el asesor denotará su verdadero grado de independencia y, por tanto, de adecuación al mejor interés del cliente.

³⁷ Thaler y Sunstein (2021, pág. 36).

³⁸ En el mercado ya se pueden encontrar productos que responden a este planteamiento.

³⁹ Thaler y Sunstein (2021, págs. 68 y 69) describen la presión ejercida por unas personas sobre otras, con el deseo de estas de no tener que afrontar la desaprobación del grupo. También mencionan la “cascada informativa” (“informational cascade”), identificada por Salganik, que ocurre cuando las personas reciben información a partir de las elecciones desarrolladas por otros (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 74).

⁴⁰ La Circular 5/2021, de 22 de diciembre, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 2/2016, de 2 de febrero, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013, dota al supervisor de herramientas con perspectiva macroprudencial, complementarias de las propias del enfoque tradicional microprudencial. De este modo, se salvaguarda la estabilidad financiera y se preserva la economía del riesgo sistémico, confiando una mayor protección, indirectamente, a los clientes de las entidades y del riesgo de que se vean arrastrados en una de las coyunturas citadas por el “rebaño”.

⁴¹ Thaler y Sunstein (2021, pág. 70).

⁴² En lo que concierne al sector bancario, véase, por ejemplo, el art. 10 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

También se ha desarrollado en los últimos años en los contratos de financiación la figura del intermediario de crédito, que presenta u ofrece a los prestatarios contratos de préstamo, y les asiste en las fases de análisis y de formalización. Véase, por ejemplo, el art. 26 y siguientes de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

Por ello, dado que el modelo, realmente, ya está implantado, se trataría de superar un cierto sesgo cognitivo (el de “desconfianza hacia el asesor/intermediario”) que, en un país como el nuestro, podría dificultar la contratación a través de esta modalidad de asesoramiento/intermediación, que, en cambio, se acepta sin tanta dificultad en otros sectores de la contratación (por ejemplo, en la inmobiliaria), lo que comprende el devengo y el pago de los honorarios pertinentes.

- v. Partiendo de que uno de los errores más comunes que cometen las personas es, simplemente, olvidar alguna tarea pendiente, gracias al desarrollo tecnológico que facilita el uso de los acicates⁴³, no sería complicado ni costoso articular un sistema de envío de recordatorios, en formato digital (correo electrónico, mensajes de telefonía móvil, por ejemplo), avisando al cliente con antelación de la fecha de pago de operaciones de préstamo, incluso de adeudos domiciliados en cuenta, para la previa dotación de fondos. Igual de sencillo podría ser cursar recordatorios automáticos señalando la efectiva generación de un impago, y las consecuencias para el cliente (por ejemplo, el devengo de comisiones e intereses de demora), con la finalidad de tratar de poner solución a la incidencia con la mayor urgencia⁴⁴.

5. Finanzas sostenibles y acicates

El fenómeno de las finanzas sostenibles ha surgido con fuerza y está redefiniendo el mundo financiero, lo que comprende la relación de las entidades con la clientela, y, en lo que nos interesa más ahora, las propias competencias que los usuarios de servicios financieros deben manejar. Las recomendaciones revisadas de educación financiera de la OCDE (OCDE, 2020) admiten la necesidad de formar a la ciudadanía en sostenibilidad.

Cuando un usuario de servicios financieros se aproxima a una entidad financiera podemos pensar que lo que le interesa tiene más que ver con las tres variables básicas de las finanzas, es decir, con la rentabilidad, el riesgo y la liquidez del servicio que pretende contratar, que con la sociedad o el clima. Sin embargo, los clientes están cada vez más interesados, como parte de su evaluación de conjunto previa a la toma de la decisión, en saber cómo las entidades identifican y gestionan sus propios impactos de naturaleza no financiera, especialmente en los ámbitos medioambiental y social (López Jiménez, 2020).

Es más, la regulación financiera está evolucionando con rapidez para que las entidades financieras y los mismos clientes puedan conocer la huella ambiental y social de los diversos servicios ofrecidos, tanto en el ámbito de los préstamos (Autoridad Bancaria Europea, 2020) como en el de la inversión⁴⁵.

El usuario de servicios financieros, por lo tanto, quiere —y debe— ser consciente de las perjudiciales consecuencias ambientales (“costes de polución ocultos”⁴⁶) y sociales tanto de la entidad proveedora del servicio como de los mismos productos que contrata.

⁴³ Thaler y Sunstein (2021, pág. 92).

⁴⁴ También en este ámbito las entidades proveedoras de servicios financieros están dando pasos significativos, aunque creemos que, todavía, con margen de mejora.

⁴⁵ Reglamento (UE) 2019/2088, ya citado.

⁴⁶ Thaler y Sunstein (2021, pág. 301).

No obstante, también es cierto que, a pesar, de haber sido informado de las consecuencias ambientales negativas de las acciones propias (o de las de los proveedores del servicio), esto puede no afectar al comportamiento del individuo (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 285)⁴⁷.

Lo que pretendemos mostrar ahora es, simplemente, como el enfoque de los sesgos cognitivos también tiene acogida en el espacio propio de las finanzas sostenibles y de la educación financiera.

Los reguladores y supervisores, las entidades financieras, los programas de educación financiera y los, a la vez, beneficiarios de formación y usuarios actuales o potenciales de servicios de aquella naturaleza deben ser conscientes de que también aquí los acicates pueden desempeñar un papel crucial, sin menoscabo de la autonomía del cliente para tomar una decisión económica o financiera con pleno conocimiento de causa.

Las “opciones por defecto”, en el marco general del diseño de la arquitectura de la elección, pueden facilitar que la “opción verde” sea automáticamente la aplicable al contrato financiero en cuestión, dejando margen para que, en ciertos casos, si al cliente no le conviene esta “pre-elección”, la pueda deshacer sin mayor inconveniente⁴⁸.

Como ejemplos de lo anterior, que servirían para la reducción del impacto ambiental de la ejecución contractual, podríamos citar los siguientes:

- i. En los contratos básicos y más habituales (apertura de cuenta a la vista o de pago) el envío de las comunicaciones a la clientela en formato electrónico.
- ii. En los reintegros por ventanilla o en cajeros automáticos, la remisión telemática del justificante de la operación.
- iii. En los pagos realizados con tarjeta en establecimientos comerciales, el envío del justificante del pago al correo electrónico o teléfono móvil del cliente.

Técnicamente se trata de alternativas asumibles, y, de hecho, tanto en la regulación como en la práctica financiera encontramos múltiples referencias al uso de estos soportes digitales⁴⁹. Más bien, se trataría de llevar el cambio de paradigma de la sostenibilidad a una cuestión tan sencilla como es la del ahorro de papel, lo que, a la par, serviría para concienciar y para abrir una fase de reflexión más profunda, sin perder de vista que la tecnología y la energía que le sirve de soporte también originan una huella ambiental, y que no todos los clientes quieren o pueden usar los dispositivos digitales, cuestión que, como es evidente, habría que considerar. Respecto de esto último, ya hemos mostrado que la digitalización ofrece la posibilidad de generalizar la inclusión financiera en todo el mundo, pero conlleva también el riesgo de provocar otras vías de exclusión ligadas a la existencia de brechas digitales (Domínguez y López, 2019b, pág. 13), e incluso energéticas.

⁴⁷ Para Cadenas (2020, pág. 34), “Los acicates pueden constituir un instrumento de política pública que sirva de complemento y se sume a los ya utilizados, y son una herramienta especialmente interesante para responder a determinados desafíos sociales, medioambientales y económicos”.

⁴⁸ A esta posibilidad, en general, se refieren Thaler y Sunstein como “automáticamente verde” (“automatically green”) (Thaler y Sunstein, 2021, pág. 305).

⁴⁹ Por ejemplo, según el art. 6, ap. 1 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores: “En la comercialización a distancia de los servicios financieros, deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada”.

Otra sencilla forma de concienciar, a medio camino entre la educación financiera, por el soporte ofrecido, y el consumo energético de los particulares, vendría representada por la información suministrada al cliente periódicamente por su entidad bancaria. Partiendo de la generalizada domiciliación bancaria para el pago de recibos asociados a los consumos domésticos (el eléctrico, en concreto), y siempre con el conocimiento y el consentimiento expreso, cuando proceda, de los clientes interesados, el dato de consumo energético y su coste se podrían ofrecer acompañados del consumo medio, por el mismo concepto, y del coste correspondiente del vecindario más próximo, como es natural, de manera totalmente anonimizada⁵⁰. Sutilmente, este mecanismo que permite comparar sencillamente el consumo y el gasto propios con los del conjunto de los vecinos, sobre todo si el destinatario de la información está por encima de la media en ambos conceptos, puede ser un acicate para la puesta en acción inmediata de medidas efectivas, o, cuando menos, para la revisión de las pautas de consumo.

Thaler y Sunstein (2019, pág. 299) desarrollan la conocida como “paradoja de la energía” (“energy paradox”), es decir, muchos consumidores declinan gastar 100 dólares más en una lavadora más eficiente energéticamente y que podría permitir ahorrar mucho más en apenas unos años.

Por otra parte, si se plantea a un usuario dos opciones⁵¹:

- i. Si usas métodos de conservación de energía, ahorrarás 350 dólares al año,
- ii. Si no usas métodos de conservación de energía, perderás, 350 dólares al año, hay evidencias de que la segunda opción, enmarcada en términos de pérdida, sería más efectiva que la primera, lo que debería regir, sin riesgo de incurrir en una publicidad u ofertas engañosas, la comercialización tanto de productos no financieros como financieros.

En el ámbito financiero, justamente, la normativa de la Unión Europea [Reglamento (UE) 2019/2088, asociado al Reglamento de Taxonomía Medioambiental⁵²] tratan de que las entidades midan y comuniquen a los clientes los impactos positivos y negativos, sociales y ambientales, de los productos financieros contratados, sobre todo, en el ámbito de la inversión.

Una interesante cuestión, que solo apuntamos, es la de si las entidades financieras deberían ofrecer por defecto a la clientela productos financieros sostenibles, o si, por el contrario, deberían ser siempre los usuarios los que tomaran la iniciativa y pudieran elegir entre estos y otros productos sin el sello verde o de adecuación social.

6. Conclusiones

Todo lo anterior nos permite alcanzar las siguientes conclusiones:

- i. Se confirma la pertinencia de los acicates, en el marco más general de la estructura y la arquitectura de la elección, con el debido respaldo regulatorio, para favorecer la toma de decisiones económicas y financieras de los ciudadanos.

⁵⁰ Alguna entidad bancaria española (BBVA en concreto) ya ha comenzado a dar pasos en esta línea, para la medición de la huella de carbono de los hogares y el suministro de consejos a la clientela para la mejora de la eficiencia energética.

⁵¹ Thaler y Sunstein (2021, págs. 40).

⁵² Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

- ii. Los programas de educación financiera no deben pretender orientar la toma de decisiones por los destinatarios de sus iniciativas, pero tampoco pueden desconocer esta realidad, a efectos de, al menos, informar a los ciudadanos, para que estén precavidos, particularmente de los acicates con potenciales efectos dañinos.
- iii. Las competencias adquiridas por la educación financiera se pueden terminar olvidando, pero siempre quedará algo en el recuerdo y en las destrezas, útil a la hora de tomar decisiones tan complejas.
- iv. La formación periódica se puede completar con la dirigida a momentos vitales especialmente relevantes (formación “just in time”), como el primer trabajo, la compra de la vivienda, la pérdida del empleo, el nacimiento de hijos, etc., en los que se podrían desarrollar acciones a medida.
- v. Hemos mostrado cómo la regulación incorpora de algún modo, no solo en el ámbito financiero, sino también en el tributario o en el de la protección de consumidores, acicates que pueden inclinar la balanza hacia la toma de una decisión u otra. Ahora bien, no parece que, a diferencia de otros países o jurisdicciones, esta metodología se siga de forma sistemática por las autoridades de nuestro país, a pesar del esfuerzo desplegado últimamente por algunas entidades supervisoras del sector financiero.
- vi. También las entidades financieras, haciendo uso de la experiencia práctica adquirida y del conocimiento de sus clientes, han hecho uso de acicates para hacer más sencillo el desenvolvimiento de la relación contractual, siempre en el mejor interés del cliente como principio rector.
- vii. Por todo ello, consideramos, como hemos expuesto, que sigue habiendo espacio para la mejora, por parte de los reguladores, de los supervisores y de las entidades, para desarrollar este enfoque en beneficio del cliente, e, indirectamente, de la estabilidad financiera.
- viii. En unas materias como la protección ambiental y las finanzas sostenibles, en particular, también hemos mostrado la posibilidad de aplicar esta metodología.

Referencias bibliográficas

Autoridad Bancaria Europea (2020): “Directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos”, EBA/GL/2020/06, 29 de mayo.

Banco de España (2021): Memoria de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2020.

Cadenas Sáez, M. E. (2020): “Economía conductual para la protección del inversor. Recomendaciones prácticas para inversores, entidades y reguladores”, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Documentos de Trabajo, nº 70, febrero.

Comisión Europea (2021): “Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, relativo a la revisión de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial”, COM(2021) 229 final, 11 de mayo.

Domínguez Martínez, J. M., y López Jiménez, J. M.^a (2019a) “La utilidad de la psicología financiera para la educación financiera: análisis de un ejercicio práctico”, en “Educación financiera: realidades y retos. Libro de actas del primer Congreso de educación financiera de Edufinet, celebrado en Málaga los días 22 y 23 de noviembre de 2018”, Edufinet (coord.), Thomson Reuters Aranzadi. El trabajo también se encuentra accesible en Edufinet, EdufiAcademics, apartado Repositorio, en el siguiente enlace: <https://www.edufinet.com/edufiacademics/repositorio>.

Domínguez Martínez, J. M., y López Jiménez, J. M.^a (2019b): “Transformación digital y educación financiera: cuestiones básicas”, Edufinet, EdufiAcademics, Working Paper 1/2019.

Domínguez Martínez, J. M., y López Jiménez, J. M.^a (2022): “Situación, tendencias y retos del sistema financiero: un prontuario analítico” (mimeo).

Edufinet, proyecto de educación financiera (www.edufinet.com).

Financial Advice Working Group for HM Treasury and the Financial Conduct Authority (2017): “Rules of Thumb and Nudges: Improving the financial well-being of UK consumers”, marzo.

Hernández de Cos, P. (2021): “El papel de los medios de comunicación en el fomento de políticas basadas en evidencias”, entrega de los Premios Líderes/La Información, 11 de noviembre.

López Jiménez, J. M.^a (2020): “La educación financiera y los factores medioambiental y social”, EdufiBlog, 18 de septiembre.

Marina, P. (2021): “El analista jurídico. Sobre el libro de Ward Farnsworth, *El analista jurídico. Una panoplia para pensar sobre el Derecho*, 2020”, blog Almacén de Derecho, 27 de septiembre.

OCDE (2020): “Recommendation of the Council on Financial Literacy”, 29 de octubre.

Pérez Hereza, J. (2018): “La expresión manuscrita: un requisito inútil y perturbador”, *El Notario del Siglo XXI*, nº 78, págs. 32-35.

Santamaría Navarrete, J. (2009): “El adeudo domiciliado español: una joya de la orfebrería bancaria en metamorfosis europea”, *Noticias de la Unión Europea*, nº 296, págs. 111-116.

Thaler, R. H., y C. R. Sunstein (2021): “Nudge. The final edition”, Penguin Books, Nueva York.