

# Los consumidores ante la banca

## El necesario cambio para unas finanzas más justas

Los consumidores, a golpe de **fraudes y abusos masivos que se han sucedido de forma continua** en estos años (AVA, Intercaser, Gescartera, Fórum y Afinsa, Preferentes, Bancvo Popular, cláusulas suelo, gastos hipotecarios, tarjetas revolving...) requieren una educación financiera que incorpore visiones basadas en la experiencia de lo acaecido en España y una perspectiva crítica y no pasiva a la hora de relacionarse con la banca y entidades financieras.

Sin embargo la banca y los organismos reguladores (Banco de España, CNMV) llevan a cabo actividades y programas "formativos" que carecen de una visión crítica y están diseñados para **convertir a los escolares y los ciudadanos en 'perfectos clientes bancarios'**, lo más dóciles posible y que desconozcan cómo defender y reclamar sus derechos como consumidores.

Frente a ello ADICAE, como principal asociación de consumidores con arraigo y participación social, sigue impulsando todo tipo actividades que se alejan de la creación de marcos manipulados por la banca y optan por construir conductas y actitudes que fomentan el consumo crítico, solidario y responsable.

ADICAE reivindica la **digitalización y al alfabetización financiera** de todos los consumidores bajo los valores de igualdad, solidaridad y actitud crítica ante un sistema bancario que sistemáticamente intenta soslayar los derechos de los consumidores. La Educación Financiera debe ser el bastión que interrumpa la dinámica de ascenso de abusos hacia los consumidores y que haga tornar el paradigma **hacia unas finanzas solidarias, justas y que no olviden la urgencia ambiental.**

En este Día de la Educación Financiera, **ADICAE invita a la ciudadanía a unirse** a los miles de consumidores que se han formado a través de la plataforma online de educación financiera y de consumo de ADICAE y los miles de talleres, conferencias e iniciativas de formación, **para que se puedan enfrentar a las injusticias y fortalecer sus derechos.**

Solo unidos podemos reunir la fuerza necesaria para reequilibrar el actual marco, fuertemente sesgado hacia los intereses del sector bancario y financiero, y construir un presente y un futuro que parta de una **Educación Financiera CRÍTICA , RESPONSABLE Y SOLIDARIA.**

**Infórmate, fórmate y accede a todos los consejos, herramientas y materiales de ADICAE para contratar con la banca con garantías**

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

## Donde estamos.

El último informe PISA (Programme for International Student Assessment) que realiza un ranking del nivel de educación financiera de los estudiantes de los países UE situaba a **España en el décimo puesto del ranking.**

## Cuál es la realidad de los consumidores ante la banca.

Un reciente estudio realizado por ADICAE pone de manifiesto que el porcentaje de consumidores que reconoce haber firmado algún contrato bancario sin entenderlo se ha incrementado del 49% al 81% desde 2016. Aunque la práctica totalidad de los consumidores reconoce como importante (29,76%) o muy importante (68,90%) la educación financiera, uno de cada tres estima que no es suficiente por sí misma para corregir los actuales desequilibrios en las relaciones banca-consumidores.

Además dos de cada tres consumidores califican de “insuficiente e ineficaz” la actuación del Banco de España y la CNMV en el fomento de la educación financiera, y un 62% consideran poco eficaces los servicios de reclamaciones existentes. En cuanto a quién debe impartir la formación, el 55% de los consultados señala que no debe ser la banca o el sector financiero quien lo haga. Un abrumador 98% considera que debería vigilarse y controlarse mejor toda la publicidad bancaria.

## Los riesgos de la “educación financiera” de la banca.

La educación financiera que promueve la banca tiene un enfoque basado en seguir tratando al consumidor, al ciudadano, como un mero cliente acrítico despojado de derechos, una simple firma en un contrato financiero cuyas consecuencias desconoce.

Hasta ahora los planes quinquenales de educación financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores han servido sólo para lavar la imagen del sector bancario, evitando en sus acciones de formación mención alguna a los derechos de consumo, a las reclamaciones y a la mala praxis bancaria. Nada aparece respecto a los fraudes masivos del sector bancario y financiero en España que son los más cuantiosos de todo el marco europeo. Es evidente que la educación financiera institucional no está permitiendo superar los problemas existentes, y que la banca no está haciendo un esfuerzo real para hacer comprensibles sus comunicaciones

## Cuál es la alternativa.

ADICAE insiste en que la educación financiera sólo puede ser entendida como competencia para el desarrollo económico y financiero de los consumidores. La formación financiera debe servir para generar consumidores críticos, responsables y solidarios, a través de una actitud reivindicativa, participativa: enseñar a los consumidores a organizarse, a reclamar y a defenderse de los posibles abusos de la banca.