

Educación financiera de las personas consumidoras

Código identificativo CBP 3/2023

Categoría Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias

Órgano responsable Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo
dg.imconsumo@madrid.es

Educación financiera de las personas consumidoras

Descripción

La educación financiera de las personas consumidoras consiste en mejorar y extender el conocimiento de los ciudadanos sobre los principales aspectos relacionados con la gestión de sus ahorros; los préstamos y otros servicios bancarios; el acceso digital a cuentas y operaciones bancarias; la contratación de seguros o de planes de pensiones, así como comprender los conceptos básicos sobre rentabilidad y riesgo de sus inversiones.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y estrategia en esta materia, fomentando un consumo informado de estos productos y servicios. Permite minorar los efectos negativos causados por la insuficiencia de entendimiento de determinados productos y pretende prevenir el sobreendeudamiento, fomentar la ciberseguridad y, en definitiva, fomentar el respeto de los derechos de las personas consumidoras en la contratación de estos servicios.

Este tipo de acciones acercan la Administración a los ciudadanos, como proveedora de servicios y, por ello, deben constituir un elemento de base para la planificación y definición de los objetivos de las políticas públicas.

El programa de actuaciones para mejorar la educación financiera de las personas consumidoras está basado en la elaboración de material divulgativo (principalmente en soporte audiovisual en forma de micro videos), en la realización de talleres escolares, charlas, sesiones formativas e informativas para adultos y en la prestación de asesoramiento personalizado a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante, OMIC). Las acciones concretas de desarrollo de este programa comenzaron a ejecutarse en el año 2021, centradas específicamente en colectivos determinados, por su mayor vulnerabilidad, estando prevista su continuidad en próximos ejercicios.

Educación financiera de las personas consumidoras

Implantación y desarrollo

La OMIC definió en el año 2020 un programa de actuaciones en materia de educación financiera, que irían desarrollándose a lo largo de los siguientes años. Integra contenidos de divulgación general dirigidos a todas las personas consumidoras, pero con especial incidencia y dedicación a colectivos vulnerables. El programa de actuaciones mantiene el tradicional asesoramiento personalizado a través de la OMIC y lo hace extensivo a todas las personas consumidoras interesadas en ampliar su conocimiento en materia financiera, a través de un conjunto de acciones de divulgación general.

Durante los años 2021 y 2022 se han desarrollado ya numerosas acciones entre las que cabe destacar las siguientes:

- Se han producido de más de 90 micro videos divulgativos sobre distintos temas relacionados con banca, seguros y finanzas, para su difusión a través de web, redes sociales y distintos eventos, fomentando la colaboración con expertos de los distintos campos y las organizaciones de consumidores y otras entidades especializadas.
- Se ha procedido a la integración de la temática sobre banca y seguros en los programas anuales de formación en materia de consumo y, en concreto, en los talleres escolares y en las charlas formativas en centros de adultos (realizados talleres en los años 2021 y 2022) y está prevista su continuidad en los próximos años.
- Se han realizado charlas formativas sobre el acceso a los servicios digitales bancarios y otras temáticas en centros municipales de mayores, en colaboración con la Dirección General de Mayores y Atención Social. Se ha actuado en todos los distritos de Madrid impartiendo más de 40 sesiones formativas para las personas mayores, acercando así esta información a los ciudadanos.
- Se ha colaborado con el Colegio Notarial de Madrid para la realización de 2 sesiones de asesoramiento notarial en temas como herencias, sucesiones, donaciones y gestión patrimonial, impartidas por notarios de Madrid. Entre enero y mayo de 2023, se ha celebrado un ciclo de cinco conferencias en desarrollo al programa temático iniciado el año anterior.
- Se han formalizado convenios con las asociaciones de consumidores para el asesoramiento personalizado.
- Se ha formalizado un convenio con la Asociación Española de la Banca y la Fundación española de la Banca en materia de ciberseguridad.

En próximos ejercicios, está previsto ahondar en las acciones desarrolladas y contribuir al desarrollo del programa con la elaboración y difusión de otros materiales divulgativos, cartelería, píldoras informativas y recursos en web sobre educación financiera de las personas consumidoras.

Educación financiera de las personas consumidoras

Impacto

El destinatario de este programa es toda la ciudadanía, al irse publicando en la página web municipal todos los materiales divulgativos, así como contenidos y mensajes sencillos en las redes sociales propias del Instituto Municipal de Consumo. Adicionalmente, cualquier persona consumidora puede solicitar asesoramiento personalizado en la OMIC, con cita previa. Esta oficina remite también sus reclamaciones a los defensores del cliente de las entidades, informando al reclamante en cada caso de las vías y plazos con que cuenta para buscar una solución al conflicto planteado.

A pesar de este primer enfoque de carácter generalista, en la definición inicial del programa de actuaciones se marcaron como prioritarios determinados objetivos públicos, para ser destinatarios de acciones concretas, como es el caso de los talleres o las charlas y sesiones formativas presenciales.

La adquisición de este tipo de capacidades debe partir desde la edad temprana, por lo que uno de los colectivos a los que dirigirse son los escolares para que, desde la enseñanza secundaria o el bachillerato, puedan adquirir un conocimiento suficiente que les permita asumir con facilidad en un futuro próximo un control equilibrado de sus finanzas.

En 2022 se realizaron 21 talleres sobre gestión de la economía doméstica en la enseñanza primaria a los que asistieron 387 alumnos. En la enseñanza secundaria, FP y bachillerato se impartieron 31 talleres sobre gestión de la economía personal y familiar y 6 de educación financiera, con un total de 814 alumnos asistentes. Esta actividad se realizó también dentro del programa de formación de consumo en 2021, ejercicio en el que se impartieron en distintos centros escolares un total de 50 talleres, 9 sobre banca, seguros y finanzas en la educación secundaria y otros 41 dedicados a la Gestión de la economía doméstica y familiar, 21 de ellos en educación primaria y 20 en secundaria. A estos talleres asistieron 443 alumnos de enseñanza primaria y 530 de secundaria.

Por otra parte, el auge de servicios como la banca digital abre una brecha en el colectivo de las personas mayores que se sienten indefensas ante la desaparición progresiva de sucursales y sedes bancarias físicas, y que tienen ahora mayores dificultades para el acceso a una información que se facilita mayoritariamente a través de internet, en detrimento de la atención personalizada a la que estaban acostumbrados. Este colectivo, por su vulnerabilidad y ante la situación sobrevenida, debe ser objeto de especial atención, junto con otros grupos con baja capacidad económica o en riesgo de exclusión social como es el caso de la población inmigrante.

El programa realizado de sesiones formativas sobre acceso a banca digital y servicios bancarios, en otros tantos centros municipales de mayores repartidos por todos los distritos de Madrid contó con 590 asistentes, usuarios de estos equipamientos municipales. Las jornadas realizadas en el Colegio Notarial de Madrid en junio de 2022 contaron con 140 asistentes.

Educación financiera de las personas consumidoras

Actores

Los actores implicados en el desarrollo de este conjunto de actuaciones son los trabajadores municipales de los servicios de consumo. La Dirección General de Mayores y Atención social ha colaborado en su implementación junto con entidades públicas y privadas que han participado en la organización o ejecución de determinadas acciones.

Las asociaciones de consumidores integradas en el Consejo Municipal de Consumo han intervenido también en las sesiones realizadas en centros de mayores y en la divulgación general en los programas de información a las personas consumidoras que se desarrollan a través de los convenios suscritos con dichas asociaciones.

Por otra parte, el Colegio Notarial de Madrid contribuye a través de la intervención de los notarios colegiados en las jornadas y sesiones formativas que se están desarrollando en su sede, divulgando además a través de su página web, en video, el contenido de dichas sesiones.

El convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid, la Asociación Española de la Banca y la Fundación Española de la Banca permitirá el desarrollo de la acción divulgativa en materia de ciberseguridad.

Las personas consumidoras son las destinatarias de estas acciones formativas e informativas.

Educación financiera de las personas consumidoras

Replicabilidad

La actividad puede ser replicable en otros órganos y servicios de la Administración pública, dada la demanda social existente. Asimismo, pueden emprenderse acciones que coadyuven a los mismos objetivos desde otros servicios de la Administración municipal.

En cuanto a recursos humanos, en el Ayuntamiento de Madrid esta acción se desarrolla por el Servicio de Información al Consumidor, integrado dentro del Instituto Municipal de Consumo, destinando dos técnicos del servicio a la coordinación de estas actividades de formación y divulgación, además de personal administrativo de apoyo.

Respecto a la colaboración establecida con otras entidades como el Colegio Notarial o el convenio con la Asociación española de la Banca no suponen coste económico adicional, más que la dedicación del personal municipal destinada a la organización y preparación de las actividades.

Finalmente, por lo que se refiere a los recursos informáticos para la difusión de videos y otros contenidos se cuenta con la página web corporativa www.madrid.es/consumo.

La difusión de videos, materiales divulgativos y otros contenidos se realiza también a través de las redes sociales propias del Instituto Municipal de Consumo, ConsumoMadrid, en Twitter, Instagram y Youtube. El mantenimiento de las redes sociales destinadas a la difusión de estas acciones tiene un coste económico aproximado de 13.000 € anuales.

Educación financiera de las personas consumidoras

Difusión y documentación

Esta buena práctica se difunde mediante publicaciones periódicas en Twitter, Instagram. "Consumomadrid":

<https://twitter.com/consumomadrid>

<https://www.instagram.com/consumomadrid/>

También se contiene información en la Página Web Municipal:

www.madrid.es/consumo

[Educación financiera – Ayuntamiento de Madrid](#)