RESUMEN

INFORME DE LA AUTORIDAD BANCARIA EUROPEA SOBRE TENDENCIAS DEL CONSUMIDOR 2018/2019

INTRODUCCIÓN

La Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) publicó el 20 de febrero de 2019 en su página web su informe anual sobre tendencias del consumidor para el periodo 2018/2019, basado principalmente, en las prioridades de protección al consumidor identificadas por las autoridades nacionales competentes (AC) en los 28 Estados miembros de la Unión Europea (UE). Para la elaboración de este informe se recibió adicionalmente información de una selección de asociaciones de consumidores nacionales y europeas, los miembros de la Red de Resolución de Disputas Financieras (FIN-NET, por sus siglas en inglés) y de las asociaciones de la industria de la UE (incluida la EACB). El informe consta de dos capítulos:

● El **Capítulo 1** incluye cuestiones relacionadas con los productos y servicios de banca minorista que se encuentran dentro del mandato de protección del consumidor de la EBA:

- **Hipotecas**: mantienen un gran impacto en las finanzas personales de los consumidores, representando el 77% sobre el total de los préstamos a los hogares, y con una ligera tendencia al alza, tanto en volumen como por importe, durante los últimos cinco años. Los principales problemas están relacionados con el endeudamiento de las familias y las prácticas relacionadas con el préstamo, las comisiones, amortización anticipada y refinanciación. Suponen el 23% de las reclamaciones reportadas por las AC en 2017.

- **Crédito al consumo**: el volumen se mantuvo relativamente estable en los últimos 5 años, con un ligero aumento del crédito para el consumo personal de bienes y servicios. Los principales problemas surgen por el elevado coste del crédito a corto plazo, el uso indebido de crédito al consumo, una evaluación de la solvencia deficiente e información contractual y precontractual insuficiente. Suponen el 17% de las reclamaciones reportadas por las AC en 2017.

- **Servicios de pago y dinero electrónico**: caracterizado porque las tarjetas continúan siendo el instrumento de pago más utilizado, a pesar del mayor uso de servicios de pago digitales y *online*. Las principales preocupaciones identificadas están relacionadas con la aplicación de los requerimientos de seguridad para los nuevos proveedores de servicios de pago, la transparencia de las comisiones y los cargos y las transacciones no autorizadas y/o fraudulentas. Suponen el 33% de las reclamaciones reportadas por las AC en 2017.

- **Cuentas de pago**: aumenta el número de personas que tienen una cuenta de pago dentro de la UE y cubre un porcentaje significativo de la población, un

90% de media. Como problemas frecuentes se mencionan las comisiones de administración, la negativa a abrirlas y el bloqueo. Suponen el 22% de las reclamaciones reportadas por las AC en 2017.

- **Depósitos**: en general, están en ligera desaceleración, en línea con una reducción en la tasa de ahorro. Entre los principales problemas identificados: el impacto negativo sobre la rentabilidad por los bajos tipos de interés, el nivel de las comisiones de administración y, en algunos casos, la revocación unilateral de algunos contratos por parte de la entidad de crédito. Suponen el 4% de las reclamaciones reportadas por las AC en 2017.

● El **Capítulo 2** proporciona una visión general de los temas de actualidad que la EBA ha identificado como relevantes y que afectan o pueden afectar a los consumidores, están detallados por orden de importancia relativa e identifican las acciones que la EBA y las AC pueden decidir llevar a cabo:

- **Comisiones y tarifas**: se han utilizado por las entidades de crédito como una fuente de mejora alternativa al descenso de los ingresos por los bajos tipos de interés. Los principales problemas identificados se relacionan con las comisiones y tarifas en las cuentas de pago y el coste de los servicios de pago y de los préstamos.

- **Endeudamiento, préstamo responsable y evaluación de la capacidad crediticia**: el riesgo de sobreendeudamiento de los consumidores se ve impulsado por los bajos tipos de interés, por prácticas deficientes de evaluación de la calidad crediticia, por el uso de múltiples canales de comercialización y por prácticas comerciales engañosas.

- **Educación financiera**: los problemas más relevantes identificados fueron las consecuencias negativas derivadas del bajo nivel de educación financiera, así como la necesidad de una formación específica relacionada con los nuevos servicios, herramientas y proveedores.

- **Transparencia y divulgación de la información precontractual y cambios en los términos y condiciones contractuales**: las principales preocupaciones planteadas se relacionan con la transparencia de las comisiones y costes bancarios, la divulgación de información precontractual a los consumidores y la modificación unilateral de los términos y condiciones contractuales por parte de las entidades financieras.

- **Fuga de datos y ciberseguridad**: la digitalización de los servicios financieros puede exponer a los consumidores a nuevos riesgos y amenazas, como los derivados del mal uso de los datos financieros personales y el cibercrimen.

- **Venta transfronteriza de productos y servicios**: se ha identificado la falta de conocimiento de las partes involucradas en los acuerdos transfronterizos y sus responsabilidades y mecanismos de resolución, y la falta de facultades adecuadas por parte de las autoridades supervisoras domesticas.

Por último, sobre este informe cabe destacar también los siguientes aspectos:

- Marco regulatorio: en este informe también se describe el marco legislativo y reglamentario aplicable a estas cuestiones, incluidas las medidas que la EBA ha tomado para abordarlas.

- Aplicación práctica: La EBA tiene la intención de utilizar las conclusiones de este informe como base para configurar su programa de trabajo en el área de protección al consumidor a partir del 2020.

- Periodicidad: la EBA planea publicar este informe cada 2 años.

A continuación se proporciona un resumen detallado de los dos capítulos.

CAPITULO 1: PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BANCA MINORISTA

1. HIPOTECAS

Evolución

- Peso de las hipotecas: en junio de 2018, el 77,4% de los préstamos a hogares en la UE son hipotecarios, 60 puntos básicos más que dos años antes.

- Aumento del importe total de préstamos para compra de vivienda: un 3,93% más en el periodo enero-2016/enero-2018.

- En los últimos 10 años, se reduce el coste global de los préstamos para compra de vivienda en la zona euro, aunque persisten las diferencias entre países.

Temas de interés

- El nivel de endeudamiento de los hogares, las prácticas de préstamos, el nivel de comisiones y cargos, y su transparencia (también incluido en el capítulo 2).

- Dificultades para que el consumidor amortice anticipadamente un préstamo hipotecario: en algunos casos las comisiones de cancelación son elevadas.

- Refinanciación: las autoridades competentes han contrastado en algunos países que había entidades que se negaban a renegociar la deuda con los clientes o imponían unas condiciones de refinanciación muy desfavorables.

- A pesar del incremento de hipotecas a tipo fijo observadas en algunos países, las hipotecas a tipo variable siguen siendo mayoritarias. Además, las AC informan que: (I) en algunos países este aumento de las hipotecas a tipo fijo se ha visto frenado por las expectativas de subida de tipos de interés; (II) hay una problemática por la diferencia por el coste entre préstamos a tipo fijo y variable; y (III) existen diferencias significativas entre países en relación al coste de una hipoteca.

- Impacto positivo en los consumidores de las medidas macroprudenciales impuestas por las AC.

- Un pequeño número de AC destacó los problemas relacionados con las cláusulas suelo. Una señaló que este tipo de prácticas iba en aumento mientras que otra habló de una mayor transparencia en relación a este asunto.

- Otras cuestiones planteadas por algunas AC incluyen la falta de comprensión de los términos y condiciones asociados con el préstamo por parte de los consumidores, la solicitud excesiva de información a los consumidores, la modificación unilateral de los términos contractuales de la hipoteca y la inclusión de instrucciones de revocación incorrectas en los préstamos hipotecarios.

- Algunas AC también se refirieron a los bajos niveles de capacitación de los asesores financieros que ofrecen o venden productos hipotecarios.

Reclamaciones

- Del total de reclamaciones reportadas por las AC en 2017, el 23% correspondió a hipotecas. Razones más comunes de los consumidores: las condiciones asociadas con el contrato del préstamo hipotecario, asuntos administrativos (incluidos la no concesión del préstamo), proporcionar información insuficiente, problemas relacionados con el proceso de venta, los intermediarios y el fraude.

- Además, los miembros de FIN-NET informaron que las razones más comunes fueron las comisiones y el coste, cuestiones relacionadas con la concesión y el rechazo de los contratos de préstamo hipotecario, contratación de productos de seguros relacionados con las hipotecas, errores técnicos, préstamos hipotecarios en moneda extranjera y asuntos relacionados con la administración general y el servicio al cliente.

2. PRÉSTAMO AL CONSUMO

Evolución

- En la mayoría de países se observa un incremento de la demanda de este tipo de créditos, debido principalmente a un crecimiento del consumo privado y al descenso de tipos de interés en la UE.

- La relación entre el volumen total de crédito al consumo y el del conjunto de préstamos se ha mantenido relativamente estable durante los últimos 5 años.

Temas de interés

- Aumenta, en algunos casos, el coste de los créditos al consumo a corto plazo y de las tarjetas *revolving*. Además, se han incrementado las ventas de estos productos, muchas veces pre-aprobados, a través del los canales *online* de las entidades. En algunos casos, las AC informaron que, a menudo, las entidades que conceden estos préstamos están fuera de su alcance.

- Mal uso del préstamo al consumo: hay una tendencia por la cual los consumidores eligen tarjetas de crédito con elevados plazos de amortización, o indefinidos, para pagar cuotas bajas.

- Malas prácticas de evaluación de la solvencia del cliente: en ocasiones las entidades no utilizan las bases de datos para conocer si el solicitante del préstamo tiene otros créditos ya que en algunos países no está exigido por ley.

- Sobreendeudamiento y atrasos: impacto pronunciado en algunas economías familiares pese a tener importes inferiores a una hipoteca. Existe preocupación en muchas AC por el aumento de los préstamos personales en mora.

- Impacto negativo para el consumidor por la venta del préstamo dudoso a un tercero. La EBA reconoce que el marco de protección no está completo y ha iniciado una propuesta para mejorar la situación mediante la introducción de una serie de salvaguardas adicionales.

- Algunas AC indicaron que la información precontractual facilitada a los clientes sigue siendo insuficiente. En concreto, observaron una falta de información sobre los términos y condiciones del préstamo, las penalizaciones y el reembolso anticipado. También mencionaron la publicidad engañosa y las ventas erróneas.

- Información inadecuada durante la vigencia del contrato relacionada con la documentación facilitada.

Reclamaciones

- Del total de quejas de consumidores reportadas por las AC en 2017, el 17% se relaciona con el crédito al consumo. Entre las razones más comunes de los consumidores: el nivel de las comisiones, cuestiones relacionadas con la información precontractual y contractual, el importe pendiente y el cobro de deudas, los tipos de interés y los problemas de gestión.

- Además, los miembros de FIN-NET informaron que las razones más comunes fueron las deudas pendientes, los tipos de interés cobrados, los problemas relacionados con el pago o los cargos por amortización anticipada y cancelación y las comisiones.

3. SERVICIOS DE PAGO Y DINERO ELECTRÓNICO

Evolución

- Las principales formas de pago en 2017 fueron las tarjetas (51,6% sobre el total de transacciones), las transferencias (24%) y los adeudos directos (18,7%). Durante el periodo 2013-2017 se ha incrementado el pago con tarjetas y, en menor medida, las transferencias y los adeudos, mientras que el uso del cheque ha descendido.

- Se confirma el incremento de los pagos electrónicos en los últimos años.

- Pese a que las tarjetas son el medio de pago más utilizado, de media, en la UE, el importe total es muy inferior al de transferencias o adeudos.

- En cuanto al fraude con tarjetas destaca el realizado con “tarjeta no presente” y las “pérdidas y robadas”.

- El principal fraude relacionado con los adeudos y las transferencias es la "emisión de una orden de pago por parte del estafador", aunque los niveles son muy bajos.

- En cuanto a los canales utilizados, la mitad de la población adulta de la UE utilizó la banca por internet en 2017, el doble que 10 años antes. Si nos fijamos en el segmento de población de 15 a 34 años este porcentaje aumenta hasta el 68%. Además, a mayor nivel de estudios más se utiliza la banca *online*.

- En 2017 el número de cajeros automáticos disminuyó un 1,0%. Este retroceso que se acumula en los últimos años puede suponer, en palabras de la EBA, un problema para las personas que no están familiarizadas con las nuevas tecnologías.

- En contraste a este dato, el número de puntos de venta con terminales creció casi un 10% entre 2016 y 2017.

- Aunque aún es minoritario, hay una tendencia al alza del dinero electrónico emitido, en parte por el creciente uso de las tarjetas de prepago de dinero electrónico.

Temas de interés

- El cumplimiento de los requisitos de seguridad y protección aplicables a los nuevos servicios y tecnologías de pago introducidos en el mercado de pagos de la UE (pagos móviles, soluciones de pago inmediato y soluciones de pago sin contacto).

- La forma en que los proveedores de servicios de pago cumplen con los requisitos de las normas técnicas sobre autenticación fuerte de clientes, de aplicación desde el 14 de septiembre de 2019.

- La transparencia de las comisiones relacionadas con las cuentas de pago y las transacciones de pago no autorizadas y/o fraudulentas. Las víctimas a menudo son grupos vulnerables, como las personas mayores. Un problema que también está relacionado con la educación financiera ya que hay consumidores que facilitan sus datos personales sin ser conscientes de posibles abusos.

- En relación a estos fraudes, muchos consumidores encuentran complicado reclamar porque no saben cómo presentar evidencias de que no han iniciado la operación. Existe el riesgo de que los consumidores perciban este riesgo también en los nuevos servicios de pago.

- Abusos de las órdenes de adeudo automatizadas validadas por el beneficiario. Las AC recibieron numerosas quejas contra comerciantes que sacaron dinero de las cuentas de los consumidores porque éstos, durante una conversación de ventas (telefónica) o en un sitio web, supuestamente habían autorizado un cargo sin ser conscientes o sin ser informado al respecto.

- Una AC informó haber recibido quejas sobre las restricciones de fondos impuestas por la normativa de blanqueo de capitales debido a la falta de comprensión que tenían los consumidores de esta normativa.

- Con respecto al dinero electrónico, se identificaron problemas relacionados con la prevención del fraude y el blanqueo de dinero, la posibilidad de financiar actividades ilegales mediante el uso de tarjetas prepago cargadas con dinero electrónico para pagos transfronterizos anónimos y las restricciones impuestas a las cuentas de dinero electrónico.

- La estrecha vinculación entre la prestación de servicios de pago y el mantenimiento de las cuentas de pago implica que la mayoría de los riesgos identificados a las cuentas también son aplicables a los servicios de pago.

Reclamaciones

- Del total de quejas de consumidores reportadas por las AC en 2017, el 33% está relacionada con los servicios de pago. Las razones más comunes fueron de administración del servicio de pago (problemas con el uso del servicio, transferencias no ejecutadas, ejecución incorrecta de una operación, liberación de fondos de transferencias, órdenes de cancelación y transacciones no autorizadas) y comisiones.

- Además, los miembros de FIN-NET informaron que las razones más comunes fueron las transacciones de pago no autorizadas y/o fraudulentas.

4. CUENTAS DE PAGO

Evolución

- El número de personas de 15 años o más que tienen una cuenta de pago en la UE es, de media, del 90% aunque hay diferencias importantes entre estados miembros: en los países del norte su uso es muy elevado mientras que en los del este están a la cola. Los factores que influyen en la difusión de las cuentas de pago en la UE incluyen el nivel de educación, las tarifas relacionadas con su mantenimiento y uso (especialmente relevante en algunos países) y la necesidad específica (o falta de ellas) de usarla. Además, entre las personas mayores la cobertura se suele reducir drásticamente.

Temas de interés

- Comisión por gestión de cuentas: varias entidades de crédito informaron que los consumidores se quejan con frecuencia de los cambios en las tarifas de las cuentas de pago, que inicialmente eran gratuitas debido normalmente a la vinculación y, posteriormente, cambian las condiciones.

- Dificultades para abrir una cuenta de pago: en algunos casos, los consumidores se quejaron de que las entidades de crédito habían negado su solicitud de abrir una cuenta de pago básica. Asimismo, una AC informó que los consumidores se enfrentan a problemas relacionados con la emisión de un certificado en el que se indique su rechazo a abrir una cuenta. Otra AC indicó que consumidores con deudas o embargos no pueden abrir una cuenta bancaria.

- Cuentas de pago bloqueadas: los consumidores se quejaron de la incapacidad de tener a su disposición fondos suficientes para sus necesidades básicas.

Reclamaciones

- Del total de quejas de consumidores reportadas por las AC en 2017, el 22% correspondió a cuentas de pago. Las principales razones fueron cuestiones relacionadas con la administración de las cuentas de pago y el procesamiento de transacciones, los cambios en las tarifas, la introducción de comisiones que antes eran gratuitas y las transacciones de pago no autorizadas y fraudulentas.

- Además, los miembros de FIN-NET informaron que los motivos más comunes fueron la cancelación de las cuentas de pago por parte de los bancos, la aplicación de tarifas, cargos y tipos de interés, transacciones de pago no autorizadas y fraudulentas y honorarios debidos a la notificación de una cuenta cancelada.

5. DEPÓSITOS

Evolución

- Aumentan los depósitos mantenidos por hogares y entidades sin ánimo de lucro. En concreto, en 2017 la variación positiva fue del 2,7%, frente al crecimiento del 1,3% del año anterior.

- Por tipo de depósito, un 54,1% son a la vista, un 25,2% son reembolsables previo aviso y un 20,7% con vencimiento acordado.

- Aumenta la contratación de depósitos a través de la banca por internet.

- Algunas entidades han comenzado a ofrecer, a través del uso de plataformas *online*, servicios relacionados con la apertura y comparación de depósitos en diferentes bancos de la UE.

Temas de interés

- El entorno de bajos tipos de interés ha provocado un impacto negativo en la remuneración de los depósitos que podría desincentivar el ahorro en estos productos y dirigirlos hacia otros de más riesgo.

- El uso de depósitos relacionados con el pago de la hipoteca: en algunos casos los depósitos han ido destinados a la compra de vivienda o a la amortización del préstamo hipotecario.

- En general, la predilección de los consumidores por los depósitos no ha disminuido.

- Aumento de las comisiones que incluso podrían exceder al beneficio que pueda obtener el cliente por contratar el depósito.

- Revocación unilateral de contratos por parte de entidades financieras.

Reclamaciones

- Del total de quejas de consumidores reportadas por las AC en 2017, el 4% correspondió a depósitos, sobre todo relacionadas con las tarifas y con la información precontractual y contractual.

- Los miembros de FIN-NET informaron que las razones más comunes de las quejas de los consumidores estaban relacionadas con los requerimientos de información y la liquidación de intereses.

6. DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS

Evolución, temas de interés y reclamaciones

- No hay datos completos y comparables sobre la evolución y las tendencias de los depósitos estructurados a nivel de la UE. Un número muy pequeño de AC reportó quejas sobre depósitos estructurados, con problemas relacionados con ventas, información precontractual y contractual, intereses, reembolsos y fraude. Las AC u otras partes interesadas no han identificado los depósitos estructurados como una prioridad de protección al consumidor, y como resultado, no se han reflejado problemas relevantes.

- La EBA pretende incrementar el nivel de transparencia de este tipo de depósitos.

CAPITULO 2: TEMAS RECURRENTES

1. TARIFAS Y COMISIONES

Cuestiones relacionados con tarifas y comisiones de las cuentas de pago

- Se trata de uno de los temas más importantes para los consumidores, en particular, en términos de falta de transparencia, precios y tarifas cobradas erróneamente.

- En muchas ocasiones, los consumidores no están correctamente informados.

- Aumento de tarifas y comisiones debido a los bajos tipos de interés y la disminución de los ingresos por intereses. En este contexto, muchas AC y asociaciones de consumidores identificaron la divulgación de información precontractual y/o contractual a los consumidores como un problema al que se enfrentan los consumidores.

- A veces, las entidades financieras cometen errores de carácter técnico y cobran cargos indebidos a sus clientes.

- En algunos países el coste de las cuentas de pago básicas es superior al de otras cuentas.

Cuestiones relacionadas con el coste de los servicios de pago

- Se destaca el nivel injustificado de las tarifas relacionadas con los servicios y la falta de transparencia, al no estar debidamente informados los consumidores.

- Además, algunas asociaciones de consumidores expresaron su preocupación con respecto al aumento del coste por usar efectivo, por ejemplo, retiradas de dinero en oficinas o cajeros.

Cuestiones relacionadas con el coste de los préstamos

- Se observa que, a veces, los consumidores pagan comisiones elevadas cuando solicitan una hipoteca, por cuotas pendientes o por amortización anticipada.

- La falta de transparencia, ya que en ocasiones las comisiones no están correctamente descritas y también por la falta de conocimiento o comprensión de los términos de los contratos de préstamo.

- Con respecto a las tarifas mal cobradas, algunas partes interesadas indicaron que las entidades financieras están cometiendo errores en el cálculo del cobro de intereses.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- La EBA está estudiando evaluar la efectividad de las medidas reglamentarias emprendidas para mejorar la transparencia y la divulgación de información.

2. ENDEUDAMIENTO, PRÉSTAMO RESPONSABLE Y EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA

Cuestiones relacionadas con el endeudamiento

- Impacto de los bajos tipos de interés: por un lado, han incentivado el endeudamiento y, por otro, han rebajado el importe a abonar de los consumidores que ya tenían una hipoteca a interés variable. A una subida de tipos de interés en el futuro puede dar lugar a un aumento de la morosidad.

- El creciente uso de canales de marketing adicionales es un factor que facilita el acceso al crédito y por tanto, y que puede contribuir a un endeudamiento excesivo.

- En algunos países se presentaron altos ratios de LTV (*Loan to Value*) y LTI (*Loan To Income*) para los préstamos hipotecarios concedidos. En cuanto al crédito al consumo, se ha identificado negativamente para el consumidor su

coste y el uso recurrente a corto plazo para satisfacer necesidades de financiación a largo plazo.

Cuestiones relacionadas con los préstamos responsables y la evaluación de la solvencia

- Buenas prácticas de evaluación de la solvencia como factor esencial para evitar un endeudamiento excesivo del consumidor. La falta de precisión en la regulación ha sido identificada como un obstáculo para su cumplimiento. De hecho, algunas AC han introducido requisitos de evaluación de solvencia más elevados.

- La oferta de crédito al consumo para financiar la compra de una vivienda se ha identificado como un ejemplo de mala práctica. Otros ejemplos son la suavización de los criterios para la concesión de créditos y el incremento de los vencimientos y de los importes máximos concedidos.

- Prácticas de venta engañosas derivadas de incentivos a los empleados de las entidades financieras.

- Compra de préstamos dudosos por entidades no reguladas. Algunas partes expresaron inquietudes acerca de la falta de transparencia sobre estas compras porque, en la mayoría de los casos, los consumidores no están debidamente informados sobre las consecuencias que puede conllevar.

- Proliferación de proveedores de servicios complementarios a los de banca minorista que están fuera del perímetro regulatorio.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- La EBA tiene pensado evaluar más detalladamente estas cuestiones, en términos de información pre y post contractual, para identificar las medidas adecuadas que beneficien a los consumidores.

3. EDUCACIÓN FINANCIERA

Cuestiones relevantes

- La falta o el bajo nivel de conocimientos financieros entre la población general con consecuencias negativas, por ejemplo, sobreendeudamiento. En este sentido, algunos miembros de FIN-NET destacaron que una gran cantidad de las quejas presentadas están relacionadas con la falta de educación financiera y con una comprensión deficiente de los términos y condiciones de los contratos. Los consumidores no solo necesitan acceder a la información, sino también poder entenderla. Según las asociaciones de consumidores, en ocasiones, hay desajuste entre el momento en que se proporciona la educación financiera y el instante en que realmente se necesita (aplica) el conocimiento.

- La necesidad específica de “educación financiera digital” dada la rápida y creciente aparición de nuevos proveedores y de complejas herramientas y servicios digitales en el mercado financiero.

- La existencia de grupos vulnerables por carencias en educación financiera: personas mayores, inmigrantes, consumidores con bajos niveles de educación y/o ingresos, jóvenes y desempleados. Estos grupos se han convertido en una prioridad para las autoridades competentes. Además, una AC indicó que estaba estudiando cómo podría abordarse esta cuestión a través de la regulación o la supervisión.

Iniciativas en educación financiera

- La mayoría de las AC han realizado diferentes tipos de iniciativas de educación financiera para tratar la falta o el bajo nivel de conocimiento financiero de la población general. Sin embargo, hay diferencias por países, algunas AC no tienen un mandato explícito que cubra la educación financiera, mientras que otras comparten la responsabilidad de hacerlo con más organizaciones nacionales.

- Varias AC han desarrollado sitios o apartados web que facilitan información a los consumidores sobre productos y servicios financieros e innovaciones, así como recomendaciones y consejos para finanzas personales.

- Otras AC han realizado encuestas para averiguar e investigar el nivel de educación financiera de su país.

- Algunas AC han organizado campañas en los medios de comunicación para sensibilizar a los consumidores acerca de, por ejemplo, los pasos a seguir cuando se presenta una queja a una entidad financiera o los riesgos de invertir en criptomonedas. También llevaron a cabo programas educativos específicos dirigidos a grupos vulnerables, ofrecieron módulos de capacitación para escuelas primarias y secundarias, organizaron conferencias sobre las funciones de las AC, el euro, las características de seguridad de los billetes y monedas y el funcionamiento del sistema bancario en su conjunto.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- La EBA continuará con el mandato de revisar y coordinar las iniciativas de educación y educación financiera de las AC. En este sentido, en marzo de 2018 publicó el Informe de Educación Financiera (FER, por sus siglas en inglés), repositorio de 84 iniciativas realizadas por las AC en 2016 y 2017. Además se recuerda que las entidades financieras deben proporcionar a los consumidores información apropiada que se ajuste a sus necesidades y situación financiera.

4. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES

Los problemas más comunes relacionados con la transparencia y la divulgación de la información precontractual y los cambios en los términos y condiciones contractuales informados por las AC incluyen:

- El uso de términos contractuales abusivos por parte de las entidades financieras.
- El suministro de información precontractual inadecuada a los consumidores.
- La falta de transparencia en la información de tarifas y comisiones.
- Modificaciones unilaterales de los términos y condiciones contractuales.
- Demora en notificar a los consumidores los cambios en los términos y condiciones.
- Sobrecargar a los consumidores con información compleja.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- Las AC y las instituciones relevantes de la UE, incluida la EBA, podrían evaluar si las iniciativas emprendidas por cada AC son efectivas y suficientes.

5. FUGA DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

- En términos generales, la mayoría de AC señalaron que la creciente digitalización de los servicios financieros implica que los consumidores están expuestos a riesgos y amenazas "más nuevos" en comparación con los productos financieros tradicionales. A este respecto, pueden surgir riesgos de fraude y robo de datos si no existen sistemas de seguridad estrictos.
- Las AC también destacaron que los ataques cibernéticos pueden provocar la pérdida de la disponibilidad de servicios financieros y de datos.
- Además, las asociaciones de consumidores destacaron que los servicios financieros innovadores pueden llevar a obtener información adicional más allá de la necesaria para la prestación del servicio en cuestión, así como, la dificultad para los consumidores de comprender alguno de los nuevos servicios, lo que podría exponerlos a acciones fraudulentas.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- Las AC deberán prestar más atención a estos riesgos y la EBA facilitará la cooperación entre AC en aras de una mayor armonización.

6. VENTA TRANSFRONTERIZA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TRANSFRONTERIZA

- Aunque es una preocupación creciente entre las partes interesadas, éstas informaron que tenían evidencias limitadas de que los consumidores recurran a entidades financieras extranjeras para acceder a los productos y servicios bancarios tradicionales que son competencia de la EBA o que experimenten problemas importantes con su uso.

- Algunas AC también señalaron que una explicación de la falta de confianza de los consumidores en este tipo de operaciones es lo difícil que es determinar para ellos quienes son las autoridades competentes en caso de reclamación, cuestión que se potencia con el uso de la tecnología digital, y más si cabe si el acuerdo incluye a un tercero.

Medidas regulatorias y supervisoras de la EBA

- El objetivo de la EBA es garantizar una cooperación efectiva entre las AC en la supervisión de las entidades financieras que prestan servicios transfronterizos