

Bruselas, 17.12.2020
COM(2020) 820 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

Informe de evaluación del programa de la Unión para apoyar actividades específicas de fomento de la participación de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros durante el período 2017-2020, con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2017/826 del Parlamento Europeo y del Consejo

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

Informe de evaluación del programa de la Unión para apoyar actividades específicas de fomento de la participación de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros durante el período 2017-2020, con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2017/826 del Parlamento Europeo y del Consejo

1. Resumen

Los usuarios finales (en particular, los consumidores) y las organizaciones que representan los intereses de los usuarios finales no consiguen participar en la formulación de políticas de la UE en la misma medida que la industria. Una razón importante de ello es la escasez de recursos y la falta de conocimientos especializados por parte de los usuarios finales de servicios financieros y de las partes interesadas no pertenecientes a este sector. Tras la crisis de 2008 se llevaron a cabo varias iniciativas dirigidas a aumentar la participación y la implicación activas de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la UE.

A raíz de una iniciativa del Parlamento Europeo, la Comisión puso en marcha a finales de 2011 un proyecto piloto destinado a otorgar subvenciones para apoyar el desarrollo de un centro de especialización financiera. El objetivo era que este centro beneficiara a los consumidores y otros usuarios finales mediante la defensa de sus intereses y los dotara de una mayor capacidad para participar en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros. Después de una convocatoria de propuestas abierta, la Comisión concedió entre 2012 y 2015 subvenciones de funcionamiento a dos organizaciones: Finance Watch y BETTER FINANCE (inicialmente en el marco de un proyecto piloto y más tarde en forma de acción preparatoria). Desde 2016, estas subvenciones se proporcionan como subvenciones de acción.

La evaluación del proyecto piloto y de las sucesivas acciones preparatorias llevada a cabo en 2015 puso de manifiesto que, en términos generales, la acción había logrado su objetivo. Como resultado de ello se adoptó el Reglamento (UE) 2017/826¹. Dicho Reglamento establece un programa de la Unión para el período comprendido entre el 1 de mayo de 2017 y el 31 de diciembre de 2020 a fin de continuar apoyando las actividades de BETTER FINANCE y Finance Watch. El objetivo del presente informe de evaluación es cumplir con la obligación recogida en el artículo 9 del citado Reglamento y evaluar si el programa logró sus objetivos de: i) aumentar

¹ Reglamento (UE) 2017/826 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, por el que se establece un programa de la Unión para apoyar actividades específicas de fomento de la participación de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros durante el período 2017-2020.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0826&from=EN>.

la participación de los consumidores en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros; e ii) informar a los consumidores sobre las cuestiones que se plantean en la regulación del sector financiero.

La Comisión inició en 2019 un estudio que evaluó: i) las actividades de Finance Watch y BETTER Finance en 2017 y 2018; y ii) la ejecución global del programa (véase el anexo del presente informe). El estudio se basó en una revisión de la bibliografía disponible, así como en encuestas en línea y entrevistas con expertos. El estudio fue una fuente de información muy importante para este informe de evaluación. La Comisión complementó el estudio con un análisis de las actividades de los dos beneficiarios y de la ejecución del programa en 2019.

El presente informe de evaluación concluye que, en términos generales, el programa ha cumplido sus objetivos. En particular, se logró el objetivo de continuar mejorando la participación de los consumidores y de los usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de los servicios financieros. El trabajo de Finance Watch y BETTER FINANCE ha enriquecido los debates sobre políticas y ambas organizaciones ofrecieron un punto de vista diferente que, de otro modo, los responsables de la formulación de políticas habrían pasado por alto o ignorado. Las dos organizaciones aportaron conocimientos especializados muy importantes a través de sus contribuciones a las consultas públicas y de su participación en numerosos grupos de expertos de la Comisión y de las Autoridades Europeas de Supervisión (AES). Además, expusieron sus puntos de vista a los responsables de la formulación de políticas por otras vías, como audiencias, reuniones, artículos, talleres, mesas redondas, conferencias, etc. El objetivo de informar a los consumidores y a otros usuarios finales de servicios financieros sobre las cuestiones que se plantean en la regulación del sector financiero también se logró. Tanto Finance Watch como BETTER FINANCE informaron a los consumidores a través de campañas, comunicados de prensa, etc.

Las dos organizaciones poseen ámbitos de especialización y públicos complementarios que únicamente se solapan en parte. BETTER FINANCE aborda temas que preocupan a los usuarios de servicios financieros, centrándose de manera especial en los inversores y los ahorradores, así como en la financiación digital y sostenible. Finance Watch se ocupa de los servicios financieros al por menor en general y de la financiación sostenible, pero también de otros temas como las cuestiones prudenciales.

En el período 2017-2019, Finance Watch recibió subvenciones de la UE por importe de 2 686 957 EUR. Además, obtuvo financiación adicional de terceros, en particular de una organización (la Fundación MAVIA). Desde 2015 se han incorporado nuevos miembros a Finance Watch en otros Estados miembros, si bien su base de afiliación en Europa oriental continúa siendo inferior a la de Europa occidental. Finance Watch trata temas técnicos desde la perspectiva del consumidor de un modo fácil de entender. Su relación entre coste y producción (la producción incluye informes, documentos informativos, artículos, vídeos, eventos y comunicados de prensa) se mantuvo relativamente estable entre 2017 y 2019. Se considera que la

organización hace un uso muy eficaz de las redes sociales. Además, aumentó su potencial de comunicación a través de un nuevo sitio web.

En ese mismo período, BETTER FINANCE recibió subvenciones de la UE por importe de 1 092 947 EUR. BETTER FINANCE no recibió fondos significativos de terceros. Cubrió una parte sustancial de su presupuesto (la que no quedaba cubierta con subvenciones de la Comisión) con las cuotas de sus socios. Al igual que Finance Watch, BETTER FINANCE también presenta una menor base de afiliación en Europa oriental que en Europa occidental. Se considera que la organización es particularmente eficaz en la realización de aportaciones de cara a la formulación de políticas a escala de la UE. BETTER FINANCE respondió a numerosas consultas de la UE y presentó sus contribuciones a políticas a través de eventos, publicaciones y reuniones. También elaboró productos de alta calidad y está considerada como una organización muy eficiente en el uso de los recursos y la producción de información a un coste reducido. Su presencia en las redes sociales se valoró como relativamente baja, pero creciente. BETTER FINANCE también puso en marcha una nueva página web que ha mejorado su accesibilidad y su facilidad de uso.

La labor de promoción a escala de la UE en nombre de las partes interesadas no pertenecientes a este sector sigue siendo indispensable para garantizar que se tenga en cuenta la perspectiva de los consumidores y los usuarios finales. Dada su dependencia de la financiación de la UE, Finance Watch y BETTER FINANCE no podrían prestar el mismo nivel de apoyo a los intereses de los usuarios de servicios financieros sin contar con los fondos de la UE, por lo que serían incapaces de representar los intereses de los consumidores del mismo modo. De forma similar, si estas dos organizaciones no recibieran subvenciones de la UE, es improbable que otras organizaciones de la UE pudieran llenar ese vacío. Por lo tanto, la financiación de la UE sigue siendo necesaria para aumentar la participación de los consumidores en la formulación de políticas de la UE en el ámbito de los servicios financieros.

En la actualidad, aparte de Finance Watch y BETTER FINANCE, no existen otras organizaciones a escala de la UE que aborden un conjunto similar de temas relacionados con los servicios financieros con la misma profundidad.

2. Introducción

Los usuarios finales (en particular, los consumidores) y las organizaciones que representan los intereses de los usuarios finales no consiguen participar en la formulación de políticas de la UE en la misma medida que la industria. Una razón importante de ello es la escasez de recursos y la falta de conocimientos especializados por parte de los usuarios finales de servicios financieros y las partes interesadas no pertenecientes a este sector. Tras la crisis de 2008 se llevaron a cabo varias iniciativas dirigidas a aumentar el nivel de participación y de implicación de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la UE.

A raíz de una iniciativa del Parlamento Europeo, la Comisión puso en marcha a finales de 2011 un proyecto piloto destinado a otorgar subvenciones para apoyar el desarrollo de un centro de especialización financiera. Por consiguiente, entre 2012 y 2015 la Comisión adjudicó, a través de una convocatoria de propuestas abierta, subvenciones de funcionamiento a dos entidades sin ánimo de lucro: Finance Watch y BETTER FINANCE. Dichas subvenciones se adjudicaron inicialmente en el marco de un proyecto piloto de dos años de duración, y posteriormente en forma de acción preparatoria.

Con base en una evaluación positiva del programa en 2015, la Comisión presentó en junio de 2016 una propuesta legislativa para crear un programa de la Unión destinado a continuar apoyando a las dos organizaciones citadas desde el 1 de mayo de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2020. El Reglamento (UE) 2017/826, por el que se estableció este programa, fue adoptado por los colegisladores en mayo de 2017. En él se identificaba a BETTER FINANCE y Finance Watch como entidades beneficiarias del programa.

El presupuesto total del programa de desarrollo de la capacidad se distribuye entre las dos organizaciones con arreglo a sus solicitudes de subvención, que son analizadas por la Comisión. En consecuencia, recibieron de la Comisión las sumas que se detallan en el cuadro siguiente.

	Desde el 1 de mayo de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017	2018	2019	Desde enero de 2020 hasta el 9 de septiembre de 2020*
Finance Watch	629 058,56 EUR	1 100 000,00 EUR	957 898,54 EUR	618 750 EUR
BETTER FINANCE	292 393,80 EUR	390 552,84 EUR	410 000,00 EUR	205 000 EUR

* Prefinanciación

Es probable que la suma final que se abone a ambos beneficiarios de cara a 2020 sea bastante similar a la de años anteriores. El acuerdo de subvención permite abonar una cantidad máxima de 1 043 048 EUR a Finance Watch y 410 000 EUR a BETTER FINANCE si se cumplen las condiciones estipuladas.

De acuerdo con el artículo 7 del Reglamento (UE) 2017/826, el porcentaje máximo de cofinanciación directa es del 60 % de los costes subvencionables.

El artículo 1 del Reglamento establece una base para financiar las acciones siguientes:

- a) actividades de investigación, incluyendo la producción de investigaciones propias y de datos y el desarrollo de conocimientos especializados;
- b) la interacción con los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros mediante el establecimiento de contactos con las redes de consumidores y líneas de ayuda existentes en los Estados miembros con el fin de detectar cuestiones pertinentes para la formulación de las políticas de la Unión y para la protección de los intereses de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros;
- c) actividades de concienciación, actividades de difusión y suministro de formación y educación en el ámbito financiero, directamente o a través de sus miembros nacionales, dirigidas también a una audiencia amplia de consumidores, otros usuarios finales de servicios financieros y a una audiencia no especializada;
- d) actividades dirigidas al fortalecimiento de los contactos entre los miembros de las organizaciones que se mencionan en el artículo 3, apartado 1, así como actividades de promoción y asesoría política que respalden las posiciones de dichos miembros a escala de la Unión y promuevan el interés público y general en la regulación financiera y de la Unión.

El artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/826 dispone que la Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo un informe en el que se evalúe el logro de los objetivos del programa. El presente informe responde a dicha disposición.

3. Objetivos y metodología de la evaluación

De conformidad con el artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/826, el informe de evaluación debe analizar: i) la pertinencia global y el valor añadido del programa; ii) la eficacia y eficiencia de su ejecución; y iii) la eficacia global e individual de cada uno de los beneficiarios en términos de cumplimiento de los objetivos del programa.

Como se establece en el artículo 2 del Reglamento, los objetivos del programa son:

- a) *continuar mejorando la participación e implicación activa de los consumidores y de otros usuarios finales de servicios financieros, así como de las partes interesadas que representan los intereses de los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros, en la formulación de las políticas en la Unión y en otras políticas multilaterales pertinentes en el ámbito de los servicios financieros;*
- b) *informar a los consumidores y a otros usuarios finales de servicios financieros, así como a las partes interesadas que representan sus intereses, sobre las cuestiones que se plantean en la regulación del sector financiero.*

Para apoyar la evaluación, la Comisión encargó un estudio (que figura como anexo a este informe) para determinar si las subvenciones adjudicadas a Finance Watch y BETTER FINANCE habían logrado los objetivos del programa. El estudio incluyó un análisis pormenorizado de las operaciones de los beneficiarios que recibieron cofinanciación en virtud de los acuerdos de subvención para 2017 y 2018. El estudio está basado en varias fuentes,

recopiladas y evaluadas a través de diferentes vías de recogida de información: investigación documental, encuestas en línea y entrevistas con partes interesadas.

Investigación documental

El contratista de la Comisión evaluó fuentes primarias, como informes anuales, programas de trabajo, encuestas a socios y otros documentos pertinentes en los que se recogían indicadores clave de rendimiento. Este trabajo se complementó, cuando se consideró apropiado, con bibliografía de la UE, internacional y nacional —incluidos artículos periodísticos— con el fin de contextualizar mejor el análisis.

Encuesta en línea

El contratista realizó encuestas en línea sobre BETTER FINANCE y Finance Watch. Estas encuestas contenían una serie de preguntas específicamente adaptadas según el tipo de parte interesada. Se establecieron cinco grupos de partes interesadas: organizaciones miembros, asociaciones bancarias, asociaciones de consumidores, autoridades públicas nacionales y organismos públicos de la UE. Ambas encuestas permanecieron abiertas para recibir respuestas entre el 7 de octubre y el 3 de diciembre de 2019. Las encuestas se distribuyeron a 309 partes interesadas y contaron con 179 participantes en total (por lo que el porcentaje de participación se situó en el 58 %).

Entrevistas

Las entrevistas con partes interesadas se basaron en un formato semiestructurado y se dirigieron a los mismos grupos de partes interesadas que el cuestionario de la encuesta. Las preguntas de la entrevista pretendían complementar la información obtenida a través de la investigación documental y las encuestas en línea, así como llenar cualquier vacío de datos o de información. Se realizaron en total veinticinco entrevistas con diversas partes interesadas.

La Comisión complementó el estudio de la consultora con un análisis de las actividades de los dos beneficiarios y de la ejecución del programa en 2019.

Una de las principales limitaciones de la evaluación fue que en las fuentes bibliográficas secundarias solo es posible encontrar un número muy limitado de referencias a ambas entidades beneficiarias. Por lo tanto, la investigación documental se limitó en gran medida a información generada por los propios beneficiarios (por ejemplo, sus informes anuales). Las encuestas y entrevistas tenían por finalidad abordar esta limitación.

4. Resultados de la evaluación

a) Presentación general del trabajo de las entidades beneficiarias entre 2017 y 2019

FINANCE WATCH

Finance Watch es una asociación internacional sin ánimo de lucro constituida con arreglo al Derecho belga e inscrita el 28 de abril de 2011. En la actualidad cuenta con trece empleados, una cifra ligeramente menor que en 2017. La organización está estructurada en tres divisiones interrelacionadas: investigación y promoción; comunicaciones y redes; finanzas y operaciones. Todos los departamentos se encuentran bajo la supervisión del Secretario General, la junta y los socios. La organización se creó con el objetivo de actuar como contrapeso de la influencia del sector financiero, mediante la representación de los puntos de vista del público en general y de los usuarios finales de servicios financieros. Su misión es defender los intereses de la sociedad civil en el sector financiero.

La composición de Finance Watch ha crecido ligeramente desde 2017. En la actualidad cuenta con 110 miembros: 78 titulares (45 organizaciones y 33 personas físicas) y 32 asociados (entre los que figuran 22 organizaciones y 10 personas físicas). Los miembros de la asociación son un grupo muy diverso que representa a instituciones académicas, organizaciones sindicales, redes nacionales de Finance Watch, ONG y entidades benéficas interesadas en el empoderamiento de los consumidores. Proceden de diecisiete Estados miembros (con una base de afiliación menor en Europa oriental que en Europa occidental) y tres terceros países.

Finance Watch se ocupa de una amplia gama de temas financieros que incluyen los servicios financieros al por menor, la banca, los préstamos dudosos, la financiación sostenible, las empresas tecnofinancieras, los mercados de capitales, la supervisión financiera, la unión de los mercados de capitales (UMC) y la inclusión financiera.

Finance Watch presenta una elevada dependencia de los fondos de la UE: en el período 2017-2019, esta entidad beneficiaria recibió 2 686 957 EUR de la Comisión. El resto de sus fondos procede esencialmente de terceros, que representaron el 39,4 % de su financiación total de recursos computables en 2019 (su principal donante fue la Fundación MAVA²).

BETTER FINANCE

BETTER FINANCE (cuyo nombre completo es «European Federation of Investors and Financial Services Users», es decir, Federación Europea de Inversores y Usuarios de Servicios Financieros) es una organización registrada de interés público creada en Bélgica en 2009. En la actualidad cuenta con ocho empleados (dos más que en 2017) y treinta y siete organizaciones asociadas. Entre ellas figuran asociaciones de accionistas, ONG nacionales dedicadas a la protección de los consumidores o de los inversores privados, fondos de pensiones y asociaciones

² La Fundación MAVA es una organización filantrópica dedicada a: i) la conservación de la biodiversidad en el Mediterráneo, África occidental y Suiza; ii) la promoción de una economía sostenible. Hasta finales de 2019, Finance Watch formaba parte de un programa de la Fundación Mava (denominado «Economics for Nature», E4N) centrado en enfoques de restauración y protección del capital natural.
<https://mava-foundation.org/>.

de consumidores. Sus miembros proceden de dieciocho Estados miembros de la UE (con una base de afiliación menor en Europa oriental que en Europa occidental) y cinco terceros países.

Dada la estructura de su composición, el ámbito de interés de BETTER FINANCE abarca una amplia variedad de temas pertinentes para los inversores no profesionales, tales como la protección de los inversores, la supervisión y aplicación de la normativa, temas relacionados con los productos financieros (productos empaquetados o basados en seguros³, OICVM⁴, MiFID⁵, etc.), temas relativos a las pensiones (DDS⁶, PEPP⁷, FPE, etc.), la transparencia del coste y el rendimiento, la información precontractual, el asesoramiento y la distribución de productos de inversión al por menor, los derechos de los accionistas, la financiación digital y sostenible, etc.

En el período 2017-2019, esta entidad beneficiaria recibió 1 092 947 EUR de la Comisión. BETTER FINANCE financia la parte no cubierta con subvenciones de la Comisión a través de las cuotas y aportaciones de sus socios (que en 2018-2019 representaron aproximadamente el 37 % de sus ingresos totales).

b) Evaluación de acuerdo con los criterios establecidos

Pertinencia global y valor añadido del programa para la UE

La labor de promoción a escala de la UE en nombre de las partes interesadas no pertenecientes al sector sigue siendo necesaria para garantizar que se tenga en cuenta la perspectiva de los consumidores y los usuarios finales. Dado que una proporción significativa de la legislación sobre servicios financieros se adopta a escala de la UE, las organizaciones dedicadas a la defensa de los intereses de los consumidores también deben actuar a dicha escala. Tales organizaciones deben contar asimismo con una amplia base de afiliación en los Estados miembros.

El programa de la Unión permite a esas organizaciones garantizar que poseen los conocimientos especializados necesarios para representar eficazmente los intereses de los consumidores y los usuarios finales en la formulación de políticas en el ámbito financiero. Dada su dependencia de la financiación de la UE, Finance Watch y BETTER FINANCE no podrían prestar el mismo nivel de apoyo a los intereses de los usuarios de servicios financieros si no contaran con los fondos de la UE. Además, la atracción de fondos adicionales para los temas relacionados con los consumidores continúa presentando dificultades estructurales. Esto se debe, en parte, a la elevada dispersión de los grupos de interés y a los incentivos marginales para cada individuo. Así ocurre en el caso de BETTER FINANCE y Finance Watch, al igual que con otras organizaciones que representan a los consumidores. Si estas dos organizaciones no recibieran subvenciones de la UE, es improbable que otras organizaciones de la UE pudieran llenar ese vacío.

³ Productos de inversión minorista empaquetados y productos de inversión basados en seguros.

⁴ Organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM).

⁵ Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID).

⁶ Directiva sobre distribución de seguros (DDS).

⁷ Producto paneuropeo de pensiones individuales (PEPP).

Para garantizar la participación y la implicación activas de estos grupos en la formulación de políticas de la UE y de otras políticas multilaterales en el ámbito de los servicios financieros, es necesario continuar concediendo estas subvenciones.

BETTER FINANCE y Finance Watch han conseguido posicionarse como una voz importante para los consumidores en el terreno de los servicios financieros, en el que han desarrollado una especialización significativa. Como demostró el estudio realizado, BETTER FINANCE y Finance Watch se han ganado en general el aprecio de las partes interesadas y se considera que sus aportaciones son de alta calidad. Sus actividades son complementarias y solo se solapan parcialmente. BETTER FINANCE se centra en cuestiones relacionadas con los usuarios de servicios financieros y, de manera especial, en los inversores, los ahorradores y la financiación digital y sostenible. Finance Watch se ocupa de los servicios financieros al por menor en general, pero también aborda otros temas como la financiación sostenible y las cuestiones prudenciales. Conjuntamente, estas dos organizaciones cubrieron la mayoría de los temas relacionados con los consumidores o los usuarios en el debate sobre las políticas de la UE en el ámbito de los servicios financieros en el período 2017-2019.

En la actualidad, aparte de Finance Watch y BETTER FINANCE, no existen otras organizaciones a escala de la UE que aborden un conjunto similar de temas relacionados con los servicios financieros con la misma profundidad. Otras organizaciones (como BEUC⁸, COFACE⁹ o AGE Europe¹⁰) representan a los consumidores, pero no se centran exclusivamente en los servicios financieros ni pueden alcanzar el mismo nivel de especialización y experiencia en este tema. Dada la complejidad y la naturaleza técnica de la legislación que regula los servicios financieros, este profundo conocimiento de una amplia variedad de temas financieros es imprescindible para garantizar una adecuada representación de los intereses de los consumidores.

Eficacia y eficiencia de la ejecución del programa

Debido a la complejidad del proceso legislativo, no es posible atribuir el acuerdo sobre un texto legislativo, o sobre elemento alguno de este, a la labor de promoción de una sola organización. No obstante, está claro que el legislador aceptó algunas de las enmiendas sugeridas por los beneficiarios durante las negociaciones legislativas. Los legisladores adoptaron, por ejemplo, algunas de las enmiendas planteadas por BETTER FINANCE y Finance Watch sobre la propuesta de PEPP. Las partes interesadas a las que se entrevistó en el marco del estudio

⁸ BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) es el grupo coordinador de cuarenta y cuatro organizaciones de consumidores independientes de treinta y dos países. Su función consiste en defender los intereses de los consumidores europeos y representarlos ante las instituciones de la UE.
<https://www.beuc.eu/>.

⁹ COFACE Families Europe promueve el bienestar, la salud y la seguridad de las familias y sus miembros en una sociedad en transformación. Actúa como entidad de confianza en la incorporación de la perspectiva de familia y la expresión de las voces y las necesidades de las familias dentro y fuera de la UE.
<http://www.coface-eu.org/>.

¹⁰ AGE Platform Europe es una red europea de organizaciones sin ánimo de lucro para personas de cincuenta años o más. Su objetivo es dar a conocer y defender los intereses de los ciudadanos de la UE de cincuenta años o más y concienciar sobre los problemas que más les preocupan.
<https://www.age-platform.eu/about-age>.

consideraban que la formulación de políticas en el ámbito financiero había mejorado como resultado de este programa. Dichos interesados indicaron asimismo que los responsables políticos se sentían mejor informados gracias al trabajo de los beneficiarios.

Finance Watch y BETTER FINANCE realizaron aportaciones importantes al proceso de formulación de políticas en el ámbito financiero, en particular a través de sus contribuciones a consultas públicas, su participación en destacados grupos de expertos de la Comisión y las AES así como de publicaciones adicionales. Apoyándose en sus actividades de investigación, las entidades beneficiarias podrían ayudar a llenar vacíos en la comprensión de determinados fenómenos financieros.

Conjuntamente, los beneficiarios trabajaron sobre la mayoría de los temas relacionados con los consumidores o los usuarios en el debate sobre las políticas de la UE en el ámbito de los servicios financieros. BETTER FINANCE ha abordado normalmente temas que preocupan a los usuarios de servicios financieros, centrándose de manera especial en los inversores y los ahorradores, así como en la financiación digital y sostenible. Finance Watch se ha ocupado de los servicios financieros al por menor, la financiación sostenible y cuestiones prudenciales. No obstante, algunas partes interesadas argumentaron que las entidades beneficiarias podrían haber tratado determinados temas con mayor profundidad, por ejemplo la revisión de las AES y la calificación crediticia.

Para informar a los consumidores, crear conciencia y contribuir a la educación financiera, las entidades beneficiarias han invertido esfuerzos significativos para interactuar con los consumidores, incluso mediante el uso de herramientas innovadoras, campañas y redes sociales.

Eficacia y eficiencia global e individual de los beneficiarios en el cumplimiento de los objetivos

FINANCE WATCH

Eficacia

Durante el período de evaluación, Finance Watch participó en los principales debates y políticas que se elaboraron en el ámbito de la regulación financiera. La organización abarcó un conjunto de temas muy amplios, que incluyeron los seguros, la inclusión financiera, la financiación sostenible y las empresas tecnofinancieras. En particular, en 2017 Finance Watch se ocupó de temas como las empresas tecnofinancieras, la Directiva MiFID II, los préstamos dudosos, los seguros de vehículos y los pagos transfronterizos. En 2018 y 2019 la organización dedicó buena parte de sus esfuerzos a la financiación sostenible. Entre otros temas que abordó cabe citar la inclusión financiera y la Directiva Solvencia II. Algunas partes interesadas mencionaron que Finance Watch podría haber tratado también cuestiones adicionales, como la cultura corporativa en las entidades financieras.

Finance Watch aportó asimismo sus conocimientos especializados al proceso de formulación de políticas de diferentes maneras, en particular a través de sus respuestas a consultas públicas y de su participación en grupos de expertos de la Comisión y las AES. En 2017-2019, Finance Watch respondió a importantes consultas dentro de sus áreas de especialización. Contestó a 33 consultas públicas sobre política financiera. A título ilustrativo, en 2017 la organización realizó aportaciones en el marco de consultas de la Comisión sobre las empresas tecnofinancieras y sobre la transparencia y las comisiones en operaciones transfronterizas; también contribuyó a la revisión del programa de adecuación y eficacia de la reglamentación (REFIT) sobre los seguros de vehículos y a la consulta de la ESMA¹¹ sobre directrices relativas a los requisitos de adecuación en virtud de la Directiva MiFID II. En 2018, respondió a la consulta de la Comisión sobre el establecimiento de un marco para facilitar la inversión sostenible y a una propuesta de Directiva sobre un nuevo pacto para los consumidores. En 2019 respondió, por ejemplo, a las consultas en el marco del plan de acción de la UE sobre financiación sostenible y a la consulta de la ESMA sobre la integración del riesgo y los factores de sostenibilidad en la Directiva MiFID y las Directivas sobre los gestores de fondos de inversión alternativos (GFIA) y los OICVM. Además, realizó aportaciones a la evaluación de la Directiva sobre crédito al consumo y a la consulta de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) sobre la sostenibilidad en la Directiva Solvencia II. El estudio de la consultora aportó pruebas de que la calidad de las respuestas a estas consultas era elevada.

Finance Watch continuó además participando activamente en el trabajo de los grupos de expertos de la Comisión y las AES, como el Grupo de Usuarios de Servicios Financieros de la Comisión Europea, el Grupo de Expertos Técnicos de la Comisión Europea sobre Financiación Sostenible y el Grupo Consultivo de Expertos de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) sobre Ética Digital. Su participación en grupos de expertos¹² aumentó ligeramente durante el período analizado. Finance Watch ostentó 5 puestos en grupos de expertos en 2017 y 7 en 2018 y 2019.

Además, Finance Watch ha publicado artículos y documentos informativos a un ritmo creciente (cuatro en 2017, 9 en 2018 y trece en 2019) sobre distintos temas. A modo de ejemplo, en 2017 publicó el documento informativo «ESMA's role in sustainable finance» (Papel de la ESMA en la financiación sostenible), en 2018 un documento de política sobre las remesas y en 2019 el documento de política titulado «Insurance and discrimination» (Seguros y discriminación). Durante las elecciones al Parlamento Europeo, Finance Watch elaboró documentos informativos para los candidatos y colaboró con los diputados al Parlamento Europeo recién elegidos para prepararles para la futura legislatura. En el período 2017-2019, Finance Watch produjo veinticuatro publicaciones que incluyeron varias notas sobre políticas y documentos para el

¹¹ Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM).

¹² Esta cifra incluye únicamente la participación en grupos de expertos por parte de representantes de Finance Watch. No incluye la posible participación de expertos pertenecientes a organizaciones afiliadas a Finance Watch, a menos que participen en los grupos en cuestión como representantes de Finance Watch.

debate, pero también algunos informes exhaustivos de investigación. En 2018, por ejemplo, publicó la segunda edición del *Global green finance index (GGFI 2)* (Índice global de financiación ecológica) basándose en una encuesta mundial sobre las opiniones de los profesionales del sector financiero sobre la calidad y profundidad de la oferta de financiación ecológica en 110 centros financieros internacionales.

El objetivo de interactuar con los usuarios finales y las partes interesadas no pertenecientes a este sector se logró mediante campañas, actos comunitarios, vídeos, obras de animación, etc. El número de eventos organizados por Finance Watch aumentó en el período 2017-2019 (doce por año en promedio). En 2018, por ejemplo, organizó el Change Finance Forum (que reunió a diferentes expertos para debatir sobre diversos temas), que resultó muy eficaz para involucrar a los consumidores. Otra acción que despertó un interés considerable en 2019 fue una campaña impulsada por Finance Watch sobre los planes de Facebook de introducir su propia moneda o sistema de pago, denominado Libra. La campaña buscaba informar a los responsables políticos y al público sobre los riesgos que suponía para la estabilidad del sistema financiero, y dio a la audiencia la oportunidad de expresar sus preocupaciones a través de una petición. La organización produjo además varios vídeos (cuarenta y nueve en total en el período 2017-2019) dirigidos a mejorar la comprensión de los asuntos financieros por parte de los ciudadanos. Por ejemplo, la entidad beneficiaria publicó en 2018 varios vídeos breves sobre diferentes temas, como los requisitos de capital, la financiación sostenible, las primas de los operadores de bolsa y los incentivos a la asunción de riesgos excesivos. Finance Watch aumentó asimismo su potencial de comunicación a través de una nueva herramienta de animación, con la que consiguió llevar a una audiencia más amplia y a partes interesadas no expertas en la materia.

Finance Watch informó al público sobre las cuestiones que se plantean en la regulación de los mercados financieros a través de sus miembros y de acciones coordinadas a escala nacional. Como pusieron de relieve las partes interesadas entrevistadas, los conocimientos especializados que aportó Finance Watch se utilizaron durante los debates nacionales entre partes interesadas. En algunos casos, estas tradujeron las publicaciones de Finance Watch a sus lenguas nacionales.

Las personas que respondieron a la encuesta valoraron la calidad de las actividades de comunicación de Finance Watch como elevada; en particular, su boletín informativo fue considerado eficaz. Durante el período analizado, Finance Watch publicó cincuenta y un comunicados de prensa. Los encuestados consideraron que estos comunicados informan eficazmente a los consumidores. Finance Watch compartió diversos contenidos a través de las redes sociales y reaccionó a diferentes temas, como el cambio climático o el brote de COVID-19. La organización fue calificada como particularmente eficaz en el uso de las redes sociales y de los medios digitales, y logró una exposición mayor que otras organizaciones similares. Su número de seguidores en las redes sociales aumentó de manera significativa en el período 2017-2019 y Finance Watch cuenta actualmente con un alto número de seguidores en comparación con otras organizaciones similares (21 000 seguidores en Facebook y 10 750 en Twitter). Además,

aumentó su potencial de comunicación a través de un nuevo sitio web. Por otro lado, Finance Watch disfruta de una cobertura muy amplia en los medios de comunicación internacionales; entre 2017 y 2019, la organización apareció mencionada en 374 artículos en la prensa internacional.

El estudio mostró que, en general, los productos que elabora Finance Watch son considerados de alta calidad, incluso por parte de los funcionarios de las instituciones financieras, los miembros de Finance Watch y otras partes interesadas.

Eficiencia

El estudio puso de manifiesto que, durante el período de evaluación, la relación entre coste y producción de Finance Watch se mantuvo relativamente estable. Entre 2017 y 2018, el incremento del gasto en concepto de expertos, análisis sobre políticas, promoción y asuntos públicos dio lugar a un aumento del número de productos (por ejemplo informes, documentos informativos, artículos, audiencias públicas, intervenciones públicas y vídeos). En otros ámbitos, como la comunicación, la relación entre coste y producción también permaneció relativamente estable, lo que indica que se mantuvo el mismo nivel de eficiencia.

El gasto en el área de la comunicación aumentó ligeramente entre 2018 y 2019. El incremento del número de productos de comunicación en 2019 con respecto a 2018 (como eventos, comunicados de prensa y el lanzamiento de un nuevo sitio web) indicó una mayor eficiencia en la elaboración de estos productos.

BETTER FINANCE

Eficacia

BETTER FINANCE dio a conocer a los responsables de la formulación de políticas los puntos de vista de los usuarios finales de servicios financieros a través de sus respuestas a consultas públicas, su participación en grupos de expertos, la elaboración de documentos de síntesis y la participación en debates con diferentes grupos de interés. A lo largo de los años BETTER FINANCE ha tratado una amplia variedad de temas pertinentes para los consumidores financieros. En 2017 BETTER FINANCE dedicó un esfuerzo significativo a los ahorros para las pensiones y a las inversiones mediante algoritmos informáticos (*robo-investing*)¹³. En 2018 se centró, entre otros temas, en la protección de los inversores y los usuarios de servicios financieros, así como en el cumplimiento de las normas sobre información precontractual en el segmento de los productos de inversión minorista empaquetados. En 2019, BETTER FINANCE se ocupó de temas tales como los recursos colectivos, la Directiva MiFID II, PEPP, productos empaquetados o basados en seguros, OICVM, la Directiva Solvencia II, DDS, FPE, la unión de

¹³ Inversiones realizadas siguiendo los consejos de un programa informático basado en información sobre el cliente, como su edad, su salario y su tolerancia al riesgo.

los mercados de capitales, la financiación sostenible (taxonomía, etiqueta ecológica) y la financiación digital.

En estos tres años, BETTER FINANCE fue particularmente eficaz. Por ejemplo, respondió a casi setenta consultas. Las consultas públicas abarcaron una amplia variedad de temas, sobre todo asuntos pertinentes para los inversores. Por ejemplo, en 2017 BETTER FINANCE realizó aportaciones en el marco de una consulta de la ESMA sobre los requisitos de gobernanza de la Directiva MiFID, así como de la consulta sobre el formato y contenido del folleto. En 2018, BETTER FINANCE respondió, entre otros, al documento de consulta conjunto de las AES sobre las modificaciones de los «PRIIP KID»¹⁴ y al cuestionario de la Comisión sobre la idoneidad de la divulgación de información ambiental, social y de gobernanza (ASG). En 2019 respondió a la consulta de la ESMA sobre la integración de los riesgos y factores de sostenibilidad en la Directiva OICVM y la Directiva GFIA¹⁵. Aparte de ello, BETTER FINANCE también respondió a consultas en el ámbito de la financiación digital y sostenible, por ejemplo, la consulta de la Comisión sobre las normas relativas a las soluciones digitales y las operaciones transfronterizas eficientes, así como a la consulta de la ABE¹⁶ sobre el documento de síntesis acerca de su visión de la tecnología financiera (*fintech*) y al cuestionario del Grupo de Expertos de Alto Nivel sobre la Financiación Sostenible. Los encuestados indicaron que BETTER FINANCE aborda los temas técnicos de un modo que resulta fácil de comprender para los consumidores y los usuarios finales. Además, BETTER FINANCE elaboró más de quince documentos de síntesis a lo largo de los tres años analizados.

Además, BETTER FINANCE continuó participando y realizando aportaciones en el marco de debates de grupos de expertos, como el Grupo de Usuarios de Servicios Financieros de la Comisión Europea, el Grupo de Partes Interesadas del Sector Bancario (ABE), el Foro de Alto Nivel sobre la Unión de los Mercados de Capitales y el Grupo de Expertos sobre PEPP (AESPJ). Su participación en grupos de expertos¹⁷ aumentó ligeramente durante el período analizado. BETTER FINANCE ostentó ocho puestos en grupos de expertos en 2017, ocho en 2018 y diez en 2019. La organización fue invitada asimismo a participar como orador en varias audiencias, por ejemplo en el Parlamento Europeo sobre la propuesta de PEPP.

Además de notas sobre políticas y documentos para el debate, BETTER FINANCE elaboró varios informes exhaustivos de investigación (cuatro en 2017, siete en 2018 y seis en 2019), en los que se identificaban temas de actualidad e interés para los consumidores y los usuarios finales de servicios financieros. A modo de ejemplo, en 2017 publicó documentos sobre el

¹⁴ Documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

¹⁵ Directiva sobre los gestores de fondos de inversión alternativos (Directiva GFIA).

¹⁶ Autoridad Bancaria Europea

¹⁷ Esta cifra incluye únicamente la participación en grupos de expertos por parte de representantes de BETTER FINANCE. No incluye la posible participación de expertos pertenecientes a organizaciones afiliadas a BETTER FINANCE, a menos que participen en los grupos en cuestión como representantes de BETTER FINANCE.

asesoramiento en materia de inversiones utilizando algoritmos informáticos¹⁸ y los ahorros para las pensiones. Además, publicó informes sobre temas relacionados con la protección de los inversores —que fueron objeto de seguimiento por parte del Parlamento Europeo—, en particular el artículo titulado «Mis-selling of Financial Products» (Venta engañosa de productos financieros). En 2018, BETTER FINANCE publicó el informe de investigación *Fund Benchmark Disclosure Compliance*, en el que se verificaba el cumplimiento de los documentos de información clave para los inversores de un conjunto de OICVM seleccionados que invertían en acciones.

El objetivo de informar mejor a los consumidores se logró mediante campañas, eventos y comunicados de prensa. Entre 2017 y 2019, BETTER FINANCE publicó más de setenta comunicados de prensa que proporcionaban información sobre cambios normativos a escala europea que afectaban a los inversores y a los usuarios finales de servicios financieros. A través de un creciente número de comunicados de prensa en diversas lenguas, la entidad beneficiaria garantizó su conexión con la prensa financiera y generalista.

En los tres años analizados, BETTER FINANCE organizó una media de ocho eventos por año (como conferencias internacionales y ruedas de prensa); la participación en estos actos fue en aumento año tras año. En 2019, por ejemplo, BETTER Finance y el Instituto CFA organizaron conjuntamente una conferencia internacional sobre rentabilidad sostenible. BETTER FINANCE disfruta de una amplia cobertura en los medios de comunicación internacionales; entre 2017 y 2019, la organización apareció mencionada en 296 artículos en la prensa internacional.

La organización lanzó su nuevo sitio web a comienzos de 2019, ofreciendo a los visitantes una interfaz más atractiva y un acceso más sencillo a la información más importante. Además, informó a sus miembros y partes interesadas sobre los últimos cambios legislativos y normativos a través de un boletín.

El estudio indicó que la presencia de BETTER FINANCE en las redes sociales es relativamente baja (en comparación con otras organizaciones similares). Las cuentas de BETTER FINANCE en las redes sociales cuentan con un número limitado (aunque creciente) de seguidores: 452 en Facebook y 1 340 en Twitter.

Eficiencia

El estudio analizó también los productos de la organización y los evaluó en términos cuantitativos y cualitativos. Concluyó que BETTER FINANCE elaboró una cantidad de productos estable. En general, a lo largo de los tres años analizados, se registró un incremento de la actividad de la organización en los ámbitos de la concienciación, la difusión, la educación financiera y la formación. Entre 2017 y 2019, BETTER FINANCE mejoró su relación entre coste y producción en el resto de sus actividades (por ejemplo, investigación y promoción).

¹⁸ Asesoramiento financiero proporcionado por un programa informático basado en información sobre el cliente, como su edad, su salario y su tolerancia al riesgo.

Entre 2018 y 2019 aumentó su gasto en acciones de concienciación, difusión, educación financiera y formación. El incremento de la cantidad de productos (por ejemplo, eventos y comunicados de prensa) indicó que su nivel de eficiencia en esta área se mantuvo relativamente estable.

5. Conclusión

La evaluación muestra que, en general, se han alcanzado los objetivos del programa.

Se ha logrado el objetivo de continuar mejorando la participación de los consumidores y los usuarios finales de servicios financieros en la formulación de políticas de la Unión en el ámbito de dichos servicios. El trabajo de Finance Watch y BETTER FINANCE ha enriquecido los debates sobre políticas. Ambas organizaciones han ofrecido un punto de vista alternativo que, de otro modo, los responsables políticos habrían pasado por alto o ignorado. Las dos han aportado conocimientos especializados muy importantes a través de contribuciones a las consultas públicas y de su participación en numerosos grupos de expertos de la Comisión y de las Autoridades Europeas de Supervisión (AES). Han expuesto sus visiones a los responsables de la formulación de políticas de diversas maneras (a través de audiencias, reuniones, artículos, etc.).

En términos generales, el objetivo de informar a los consumidores y otros usuarios finales de servicios financieros sobre las cuestiones que se plantean en la regulación del sector financiero también se ha cumplido. Ambas entidades beneficiarias han mantenido informados a los consumidores utilizando, por ejemplo, campañas, comunicados de prensa, etc.

La labor de promoción a escala de la UE en nombre de las partes interesadas no pertenecientes al sector sigue siendo necesaria para defender los intereses de los consumidores y los usuarios finales.

Dada su dependencia de la financiación de la UE, Finance Watch y BETTER FINANCE no podrían prestar el mismo nivel de apoyo a los intereses de los usuarios de servicios financieros sin contar con los fondos de la UE, por lo que serían incapaces de representar los intereses de los consumidores del mismo modo. Si estas dos organizaciones no recibieran subvenciones de la UE, otras organizaciones de la UE no podrían llenar ese vacío. Por lo tanto, la financiación de la UE sigue siendo necesaria para aumentar la participación de los consumidores en la formulación de políticas de la UE en el ámbito de los servicios financieros.

En la actualidad, aparte de Finance Watch y BETTER FINANCE, no existen otras organizaciones a escala de la UE que aborden un conjunto similar de temas relacionados con los servicios financieros con la misma profundidad.