

## 7 RELACIONES EXTERNAS

## ÍNDICE

- 7.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL DE  
CONFLICTOS  
ENTRE CONSUMIDORES  
Y PROVEEDORES  
FINANCIEROS 173
  
- 7.2 ACTUACIONES DEL  
SERVICIO DE  
RECLAMACIONES 173
  
- 7.3 SEMINARIOS, JORNADAS Y  
COLABORACIÓN CON  
OTROS ORGANISMOS 176

## 7 RELACIONES EXTERNAS

### 7.1 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros

España es miembro fundador de FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, se entienden los servicios financieros en concepto amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

A la fecha de redacción de la presente (junio de 2011), la red FIN-NET estaba integrada por 50 miembros pertenecientes a 22 Estados miembros del EEE (los Estados miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein). El cuadro adjunto enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a fecha 30 de junio de 2011.

### 7.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones

Como ya se apuntó en Memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones llevadas a cabo en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias de este ejercicio que se celebraron, una de ellas en Bruselas y la otra en Copenhague, en las que han recibido una especial atención, un año más, las implicaciones de la crisis en el ámbito de las reclamaciones por servicios financieros, y los problemas de implantación de diversas normas comunitarias, como la Directiva de Servicios de Pago y su implementación en los distintos Estados miembros.

Con ello, en definitiva, se pretende que el intercambio de experiencias entre los miembros de FIN-NET en la resolución de conflictos financieros pueda servir de utilidad para todos, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países, y poder llegar, así, a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Una de las cuestiones discutidas este ejercicio se ha referido a la Recomendación de la Comisión 2010/304/UE, de 12 de mayo de 2010, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores y, en su caso, las medidas que los miembros de FIN-NET pretenden adoptar con el objeto de dar cumplimiento a dicha Recomendación.

Asimismo, el Servicio de Reclamaciones participó en la jornada de trabajo que, a estos efectos, organizó el Instituto Nacional de Consumo, en colaboración con la Comisión Europea (Dirección General de Salud y Consumo), con el objeto de poner conocer los métodos de trabajo utilizados por las distintas organizaciones que habitualmente se encargan de esta tarea, en concreto referidos a la forma de utilización, recopilación y clasificación de los datos en su trabajo diario.

Por lo demás, durante el año 2010 el Servicio de Reclamaciones ha continuado con la estrecha colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al Servicio de Reclamaciones, que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET, y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

### ¿Que es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

### ¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano), aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto, y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias, puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

### ¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y, por ello, no crean derechos ni obligaciones legales para las mismas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

### ¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. En el sistema español, actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor, de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa, y, en otros, el órgano ha sido creado de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, compañías de seguros, otras entidades financieras...).

Las decisiones que alcancen estos sistemas de resolución pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET, estos organismos deben cumplir los principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.
- 3 *Principio de contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.
- 4 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
  - el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal;
  - la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados;
  - la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión, y
  - la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

### ¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.

País	Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros
ALEMANIA	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Ombudsman der privaten Banken Deutscher Sparkassen- und Giroverband Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle Ombudsman der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR Ombudsman der öffentlichen Banken Schlichtungsstelle der LBS Ombudsman private Kranken- und Pflegeversicherung Versicherungsombudsman e.V.
AUSTRIA	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
BÉLGICA	Ombudsman des assurances/Ombudsman van de verzekeringen Service de Médiation Banques – Crédit – Placements/Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen Ombudsman auprès de La Poste/Ombudsdienst bij De Post
DINAMARCA	Pengeinstituttankenævnet Realkreditankenævnet Ankenævnet for Forsikring Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber Ankenævnet for Investeringsforeninger
ESPAÑA	Servicio de Reclamaciones del Banco de España Oficina de Atención al Inversor, de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda
FINLANDIA	Arvopaperilautakunta Kuluttajariitalautakunta Vakuutuslautakunta
FRANCIA	Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles Autorité des Marchés Financiers - Service de la Médiation Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)
GRECIA	Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.) Directorate of Insurance Enterprises and Actuaries of the Ministry of Development
HOLANDA	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
HUNGRÍA	Budapesti Békélteto Testület
IRLANDA	Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau
ITALIA	Ombudsman Bancario ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo
LIECHTENSTEIN	Bankenombudsman Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen
LITUANIA	Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos
LUXEMBURGO	Médiateur en Assurances Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
MALTA	'Manager' G?all-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità g?as-Servizzi Finanzjarji ta' Malta
NORUEGA	Bankklagenemnda Forsikringsklagekontoret
POLONIA	Bankowy Arbitraz Konsumentcki Rzecznik Ubezpieczonych Sad Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
PORTUGAL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Serviço de Mediação de Conflitos, CMVM
REINO UNIDO	Financial Ombudsman Service
REPÚBLICA CHECA	Finanční arbitr České republiky
SUECIA	Allmänna reklamationsnämnden

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo), así como en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial), para colaborar en la tramitación de los casos.

Forma parte de la Red Europea, ECC-Net, de Centros Europeos del Consumidor, organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancia de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- a los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquieren un bien o contratan un servicio en cualquier parte del territorio español, y
- a los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información:

<http://cec.consumo-inc.es>.

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, EEC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados en cualquier Estado miembro de la Unión Europea ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo quien traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución.

### 7.3 Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos

Durante el año 2010, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, tanto a nivel nacional como internacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria; en concreto, se participó en la *Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro*. En este seminario, se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los Servicios de Atención al Cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. También se ha colaborado con la Unidad de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España, atendiendo a la visita de representantes del Banco Central de Indonesia.

Finalmente, se ha colaborado activamente en el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En ejecución de este Plan, se han impartido diversas charlas en el territorio español, dirigidas a técnicos de consumo o representantes de asociaciones de consumidores y usuarios de las distintas Comunidades Autónomas que han interesado la participación de los supervisores financieros.