

4 SECTOR EXTERIOR

ÍNDICE

4.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN
EXTRAJUDICIAL
DE CONFLICTOS ENTRE
CONSUMIDORES
Y PROVEEDORES
FINANCIEROS 53

4.2 ACTUACIONES
DEL SERVICIO DE
RECLAMACIONES 53

4.3 SEMINARIOS,
JORNADAS Y
COLABORACIÓN CON
OTROS ORGANISMOS 53

4 Sector exterior

4.1 *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 sentido amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

A 31 de diciembre de 2008, la red FIN-NET estaba integrada por 46 miembros pertenecientes a 21 Estados miembros del EEE (los Estados miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein). El cuadro 4.1 enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a 31 de diciembre de 2008.

4.2 *Actuaciones del Servicio de Reclamaciones*

Como ya se apuntó en la Memoria del ejercicio anterior, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias que se celebran, una de ellas en Bruselas y la otra, que tuvo lugar el 16 de octubre de 2008, en Madrid, en la sede del Banco de España, en la que se analizaron, entre muchos otros temas, las implicaciones de la crisis en el ámbito de las reclamaciones por servicios financieros.

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 recíproca, así como de herramienta para que los reguladores —nacionales y comunitario— 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.

Otro reto importante de FIN-NET ha sido estrechar la colaboración con los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, ECC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, que 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 Europeo del Consumidor el que traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución (véase recuadro 4.2).

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha continuado durante el año 2008 su estrecha colaboración con el Centro Europeo del Consumidor en España, consistente en la tramitación de las reclamaciones y consultas que dirigen 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.

4.3 *Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos*

Durante el año 2008 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria:

- *Segundo Curso sobre la Protección del Cliente de Servicios Financieros* (16 a 20 de junio de 2008). Este curso, organizado conjuntamente con el Departamento de Economía y Relaciones Internacionales del Banco de España, contó con la asis-

¿Qué 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 (si bien actualmente el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es el único miembro del sistema español).

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 estos sistemas de resolución alcancen 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.
 - 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 Ombudsmann der Privaten Banken Deutscher Sparkassen- und Giroverband Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle Ombudsmann der Deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR Ombudsmann der Öffentlichen Banken Schlichtungsstelle der LBS Ombudsmann 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	Pengeinstitutankenævnet Realkreditankenævnet Ankenævnet for Forsikring
ESPAÑA	Servicio de Reclamaciones del Banco de España
FINLANDIA	Kuluttajavalituslautakunta Arvopaperilautakunta Kuluttajien vakuutustoimisto/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 Banking Ombudsman Ministry of Development. Commerce Secretariat General. Directorate of Insurance Enterprises
HOLANDA	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
IRLANDA	Bíúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau
ISLANDIA	Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki
ITALIA	Ombudsman Bancario ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo
LIECHTENSTEIN	Bankenombudsmann 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)
NORUEGA	Bankklagenemnda Forsikringsklagekontoret
POLONIA	Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych Arbiter Bankowy
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

FUENTE: Banco de España.

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.
- 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>.

tencia, como participantes, de diversos representantes o miembros de bancos centrales o de organismos supervisores o encargados de atender consultas o reclamaciones de consumidores financieros en Centroamérica y América del Sur. Contamos con la colaboración especial del Financial Ombudsman Service del Reino Unido, de los servicios de reclamaciones y representantes de otros organismos supervisores (Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), de algunos titulares de servicios de atención al cliente de distintas entidades de crédito españolas, del Defensor del Cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, de miembros de la Cátedra de Derecho Mercantil de la Universidad de Valencia, de una representante del Instituto Nacional del Consumo, etc.

- *INFO'08*: Conferencia internacional de ombudsman de servicios financieros. El Servicio de Reclamaciones ha participado en esta conferencia celebrada en septiembre de 2008 en Nueva York.
- Seminario sobre *Aspectos Legales de los Bancos Centrales*, organizado por el Banco de Francia a principios del mes de diciembre.
- *Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros*. 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.

Finalmente, se ha colaborado activamente en la definición y puesta en marcha del Plan de Educación Financiera anunciado 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 celebrarán a lo largo de 2009 distintas ponencias, impartidas a técnicos de consumo de las Comunidades Autónomas, así como a diversos colectivos de consumidores.