

Madrid, 18 de junio de 2007

I Curso sobre la Protección del Cliente de Servicios Financieros

Curso dirigido a Bancos Centrales y Organismos de Supervisión de Países Iberoamericanos

Discurso de apertura

José Antonio Alepuz

Secretario General del Banco de España

Señoras y señores.

Buenos días a todos.

Es para mí un motivo de especial satisfacción darles la bienvenida en nombre del Banco de España a este I Curso sobre la Protección del Cliente de Servicios Financieros que va a ser objeto de desarrollo durante esta semana. Y lo es sobre todo teniendo en cuenta la buena acogida que ha tenido por parte de todos aquellos países invitados.

El Gobernador del Banco de España en el discurso pronunciado ante el Consejo de Gobierno con motivo de la presentación del Informe Anual ha destacado que

“...la creciente complejidad y sofisticación del sistema financiero internacional, está creando, como ya he mencionado, un “desfase de conocimiento” entre las instituciones financieras y los inversores finales que, lejos de cerrarse, se está ampliando. Los supervisores junto con el resto de autoridades involucradas en la defensa del consumidor, debemos redoblar y, sobre todo, aunar esfuerzos en este ámbito, ya que unos clientes bancarios con una buena formación financiera constituyen un pilar imprescindible de un sistema financiero sólido, competitivo y estable”.

Para el cumplimiento de dicho objetivo, la realidad nos ha venido enseñando que una de las mejores fuentes de conocimiento es el recurso al conocimiento de instituciones análogas de otros países, que están dando respuesta a, iguales o parecidos problemas en entornos muy similares.

El Banco de España ha venido desarrollado una estrategia de cooperación internacional con el fin de promover y favorecer el enriquecimiento mutuo a través del intercambio de experiencias y conocimientos sobre la manera de desarrollar sus competencias.

A lo largo de los últimos años, el Banco de España ha ido ofreciendo una serie de cursos y seminarios de distintas características, algunos de carácter monográfico, sobre aquellos temas de mayor interés y actualidad para los bancos centrales. Podemos mencionar entre otros, cursos sobre sistemas de pago, cuentas financieras, adecuación de capitales y normas internacionales de contabilidad y gestión de reservas, incorporando ahora éste sobre protección de consumidores de servicios financieros.

Un sistema financiero desarrollado, estable y solvente debe venir acompañado de un adecuado nivel de eficacia y seguridad en las transacciones, y para lograr este objetivo se hace preciso el desarrollo de mecanismos adecuados de protección a los usuarios de servicios financieros, que les garanticen transparencia, agilidad y seguridad jurídica.

Y todo ello en un entorno en el que los usuarios de servicios financieros realizan cada vez un mayor número de transacciones y donde la evolución de los mercados financieros, determina un incremento en la complejidad de los productos ofrecidos tratando de adaptarlos a las necesidades que se demandan o en definitiva de hacerlos más atractivos al público objetivo. Dichos productos ya no se limitan a los típicamente bancarios, sino que cada día son más sofisticados, combinando diferentes características que les hacen de más difícil comprensión para un usuario medio.

Nuevos productos, nuevos instrumentos y nuevas tecnologías están delimitando nuevos contornos en los sistemas financieros modernos. Asistimos sin duda a una auténtica revolución financiera donde además el facto globalización ocupa un lugar muy importante, no solo por la aparición de nuevos mercados sino por el notorio incremento de la competitividad.

En este escenario, la evidencia empírica demuestra que se ha hecho más y más necesaria la existencia de organismos especializados en atender las reclamaciones del consumidor financiero, que garanticen un adecuado estudio y una rápida y eficaz respuesta a los problemas de los

usuarios finales.

La protección jurídica de los intereses económicos de los consumidores es una constante dentro del elenco de temas de creciente preocupación en el ámbito comunitario europeo, que está presente en la regulación de distintas materias, sean estas las relativas a contratos, comercio electrónico, transportes, prestación de servicios financieros, derecho a la indemnización y resolución de conflictos...

Esta preocupación se ha visto reflejada en las distintas directivas y recomendaciones objeto de elaboración por parte de los órganos comunitarios. Se han regulado temas de tanta trascendencia como los relativos a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas, con la elaboración de un Código de Buena Conducta de la Banca Europea respecto a los sistemas de pago. Se ha establecido una regulación del régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, y más recientemente se ha elaborado una directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros, que exige la adecuación del producto ofrecido al perfil del cliente.

Europa es cada vez más consciente de la importancia que tiene contar con unos sistemas eficaces de protección de los consumidores que generen la confianza necesaria para el logro del impulso deseado sobre el crecimiento y consolidación del mercado único.

Por ello, en cumplimiento de una recomendación de la Comisión Europea sobre principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, se creó en el año 2001 la Red FIN-NET.

Dicha Red permite al consumidor europeo ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor, aún en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera. A lo largo de este curso tendremos ocasión de conocer mejor el funcionamiento de esta Red.

Dicho esto, quiero señalar que el objetivo prioritario que el Banco de España se ha propuesto en

este curso –dentro del objetivo general del mismo- es ofrecer una visión del funcionamiento de los sistemas de protección al consumidor financiero en España, así como un análisis general de las cuestiones fundamentales por las que se produce la insatisfacción de los consumidores de productos y servicios financieros.

Es nuestro deseo el colaborar con nuestros homólogos en aquellos países que ya cuenten con organismos responsables de dicha labor, ya estén los mismos integrados en Comisiones o comisionados, Bancos Centrales o Ministerios. Pero también les nuestro objetivo aportar a aquellos otros que no cuenten con mecanismos institucionales de protección, la experiencia que hemos adquirido a lo largo de los casi 21 años de existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España así como la de otros organismos responsables de la protección al consumidor financiero de productos del Mercado de Valores y de Seguros, no por menos antiguos menos eficaces, y que han hecho posible que el sistema español haya alcanzado un grado de desarrollo altamente satisfactorio en este ámbito.

La protección del consumidor financiero se realiza en nuestro país por parte de los tres organismos supervisores de la actividad financiera en sus distintos ámbitos de competencia: Banco de España, para productos y servicios bancarios, y algunos otros ofrecidos por entidades financieras sometidas a su tutela y vigilancia; Comisión Nacional del Mercado de Valores, para productos bursátiles y de inversión, y, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para todos aquellos relacionados con el mercado de Seguros. Tendremos ocasión a lo largo de estas jornadas de conocer detalladamente como desarrollan su actividad.

Esta fragmentación de nuestro sistema de protección al consumidor financiero exige una estrecha colaboración entre sus responsables, y una eficaz coordinación de las distintas administraciones públicas. A lo largo de este curso tendremos también ocasión de profundizar en este asunto.

Me gustaría finalmente resaltar dos ideas:

- Es posible que en no hayamos podido evitar un claro sesgo hacia la protección del consumidor financiero en el ámbito bancario, por ser el que afecta, casi sin excepción a todos los ciudadanos, y nos permite dar a conocer una actividad desarrollada por el Banco de España, distinta pero estrechamente relacionada a la que realiza como Banco Central.
- La idea fundamental que nos anima es que el curso constituya un intercambio de experiencia y conocimientos mutuo, no simplemente monodireccional

Esperamos que estas jornadas sean del agrado y utilidad de todos. Su carácter multidisciplinar e interactivo convierte a este curso en una actividad formativa ambiciosa. La conjunción de un programa atractivo y de una audiencia de alto nivel garantiza –casi al 100%- el éxito de un Seminario como el que hoy da comienzo.

Hemos hecho todo lo posible por presentar un buen programa, y ustedes son, estoy seguro, la mejor audiencia.

Pero el éxito del Seminario también va a depender del grado de implicación individual de cada uno de ustedes, y en este sentido les invito a participar activamente, porque tal y como antes les he dicho, nuestro objetivo no es el de impartir conocimientos sino ponerlos en común.

Gracias por su atención