

4 SECTOR EXTERIOR

4 Sector exterior

España es miembro fundador de la red FIN-NET, red para la solución extrajudicial de litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros.

Antes de describir las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Reclamaciones dentro de FIN-NET, es necesario informar sobre el carácter y objetivos de esta red, pues la libertad en la comercialización de operaciones financieras y la facilidad de desplazamiento de los ciudadanos dentro del Espacio Económico Europeo hacen previsible un importante desarrollo de la función que puede llevarse a cabo en esta área.

La red FIN-NET surge auspiciada por la Comisión Europea, siguiendo la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo, de la Comisión Europea, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, con el objetivo de facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de conflictos financieros transfronterizos.

Permite al consumidor ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial en el país en que se encuentre —sistema más cercano—, aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite conocer cuál es el sistema de denuncia que le interesa al consumidor y le ofrece la información necesaria sobre el procedimiento que aplica el organismo que se encargará de la resolución de su conflicto.

En la actualidad, la red está integrada por 50 organismos, si bien hay que advertir de que tanto la naturaleza jurídica de los miembros como su objeto son muy heterogéneos, atendiendo a asuntos financieros (valores y seguros), además de operaciones bancarias.

4.1 Actuaciones

Durante el año 2005, el Servicio de Reclamaciones ha participado activamente en las reuniones del grupo de trabajo creado en el seno de FIN-NET, con el objetivo de evaluar la actuación llevada a cabo hasta el momento y establecer las bases de la estrategia para el futuro.

Las consideraciones y conclusiones alcanzadas en el grupo de trabajo fueron aprobadas por el resto de los miembros en reunión plenaria y se concretaron en recomendaciones sobre diversos aspectos organizativos, pero, fundamentalmente, se concluyó que FIN-NET debería resultar más accesible y tener mayor difusión para que sea conocida por los consumidores, potenciales beneficiarios de los servicios que presta.

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, se está constituyendo un Comité de Dirección, en el que se integrará el Servicio de Reclamaciones, por considerar que tanto su larga experiencia como la particular situación de nuestro país nos permiten tener un visión amplia y fundamentada en la resolución de los conflictos financieros.

Las normas de calidad recogidas en la Recomendación aplicable a los órganos responsables de resolución miembros de FIN-NET se concretan en los siguientes principios:

- 1 *Independencia:* Del órgano responsable de la toma de la decisión, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

2 *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.

Entre otras medidas, puede citarse la comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la siguiente información:

- Una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano.
- Los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial.
- Las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento.
- El posible coste del procedimiento para las partes.
- El valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio para el profesional o para las dos partes.

3 *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 *Eficacia*: Agilidad y tratamiento fundamentado en la resolución de los conflictos.

El cuadro 4.1 ofrece una comparativa entre los órganos de resolución extrajudicial de conflictos, referidos exclusivamente a los bancarios, integrados en FIN-NET.

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
AUSTRIA	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft	Todas las entidades de crédito asociadas	Particularmente, transferencias y reglamento de pagos transfronterizos	Privado, voluntario	No	Vinculante si la decisión es menor de 4.000 €	Gratis
	Der Ombudsmann der privaten Banken (Defensor del cliente de la banca privada)	Bancos comerciales e hipotecarios miembros de la Unión Federal de Bancos	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para el banco, siempre que no supere un límite	Gratis
	Schlichtungsstelle Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (Unión federal de bancos públicos)	Bancos asociados	Todos los productos	Voluntario	No	No es vinculante	Gratis
ALEMANIA	Ombudsmann der Privaten Bausparkassen (Cajas de ahorros privadas para la construcción)	Cajas de ahorros y organismos de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para el banco, siempre que no supere un límite	Gratis
	Ombudsmann der Deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe (BVR) (Bancos cooperativos alemanes)	Bancos cooperativos adheridos miembros de la federación de bancos cooperativos alemanes	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratis
	Deutsche Bundesbank - Schlichtungsstelle	Todas las que no participen en algún otro procedimiento de conciliación	Transferencias y uso fraudulento de tarjetas	Público	No	No es vinculante	Gratis
BÉLGICA	Ombudsman BVB (Servicio de mediación para el sector financiero)	Bancos/organismos de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratis
	Service de Médiation auprès de la Poste	La Poste	Todos los productos	Público	No	No es vinculante	Gratis
	Pengeinstitutankenævnet (Bankers Complaint Board)	Bancos y cajas de ahorros	Todos los productos	Privado, obligatorio	No	Vinculante para el banco, si no se opone en un plazo	Tarifa fija. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
DINAMARCA	Realkreditankenævnet	Organismos de crédito hipotecario y Sociedades de crédito a la vivienda	Hipotecas	Privado, obligatorio	NO	No es vinculante	Tarifa fija. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
	Consumer Complaint Board (Oficina de reclamación de consumidores)	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	NO	No es vinculante	Gratis

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
FRANCIA	Le Médiateur de l'ASF (Asociación francesa de entidades financieras)	Todas las entidades financieras asociadas	Todos los productos con particulares. No cubren financiación a profesionales	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratis
GRAN BRETAÑA	Financial Ombudsman Service	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	>150.000,00 €	Vinculante para la entidad	Gratis
GRECIA	Hellenic Banking Ombudsman	Bancos/organismos y agentes de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratis
HOLANDA	Geschillencommissie Bankzaken	Todas las entidades que pertenezcan a la Asociación de Banca	Todos los productos, excepto opciones y futuros financieros	Privado, obligatorio	5.000 €	Vinculante para las partes	4 €
IRLANDA	The ombudsman for Credit Institutions	Todas las entidades de crédito asociadas	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para la entidad	Gratis
ISLANDIA	Banking and Securities Complaints Committee	Entidades financieras inscritas en asociaciones	Todos los productos de asociadas y transacciones transfronterizas	Mixto, privado y público	No	Vinculante para la entidad	Tarifa. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
ITALIA	Ombudsman Bancario	Casi la totalidad de entidades de crédito	Todos los productos	Privado, voluntario	5.165 €	Vinculante para la entidad	Gratis
LUXEMBURGO	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) (Comisión de control del sector financiero)	Todas las entidades financieras supervisadas	Todos los productos	Público, obligatorio	No	No es vinculante	Gratis
NORUEGA	The Norwegian Banking Complaints Board	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Privado, obligatorio	No	No es vinculante	Gratis
PORUGAL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Todas las entidades asociadas	Algunos productos excluidos	Privado, voluntario	5.000 €	Vinculante para las partes	Gratis, pero sufragan los peritajes que se precisen
SUECIA	Allmåna Reklamationsnämnden (Servicio Nacional de Reclamaciones de Consumidores)	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	Mínimo >137,00 €	No es vinculante	Gratis
REPÚBLICA CHECA	Financial Ombudsman	Bancos y sociedades hipotecarias que realicen transferencias y emisores de medios de pago electrónicos	Transferencias, conflictos entre emisores y usuarios de medios de pago, pagos transfronterizos	Público, obligatorio	<50.000,00 €	Vinculante para las partes	Gratis

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
POLONIA	Bank Ombudsman	Bancos miembros de la asociación polaca de bancos y otros bancos no asociados, en determinadas circunstancias	Todos, excepto créditos subsidiados	Privado, voluntario	>2.000,00 €	Vinculante para el Banco	12,5 € o 5,00 €, dependiendo del importe de la reclamación. Si resulta favorable, se devuelve
LITUANIA	National Consumer Rights Protection Board	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	No	Vinculante para el Banco	Gratis