

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 esta 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 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 € | Gratuito |
| | 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 | Gratuito |
| | Schlichtungsstelle Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (Unión federal de bancos públicos) | Bancos asociados | Todos los productos | Voluntario | No | No es vinculante | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| | 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 | Gratuito |
| | 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 | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| | Service de Médiation auprès de la Poste | La Poste | Todos los productos | Público | No | No es vinculante | Gratuito |
| DINAMARCA | Pengeinstitutankenaevnet (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 |
| | 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 |
| FINLANDIA | Consumer Complaint Board (Oficina de reclamación de consumidores) | Todas las entidades financieras | Todos los productos | Público, obligatorio | NO | No es vinculante | Gratuito |

| | 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 | Gratuito |
| GRAN BRETAÑA | Financial Ombudsman Service | Todas las entidades financieras | Todos los productos | Público, obligatorio | >150.000,00 € | Vinculante para la entidad | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| 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 | Gratuito |
| NORUEGA | The Norwegian Banking Complaints Board | Todas las entidades financieras | Todos los productos | Privado, obligatorio | No | No es vinculante | Gratuito |
| PORTUGAL | Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo | Todas las entidades asociadas | Algunos productos excluidos | Privado, voluntario | 5.000 € | Vinculante para las partes | Gratuito, pero sufragan los peritajes que se precisen |
| SUECIA | Allmänna Reklamationsnämnden (Servicio Nacional de Reclamaciones de Consumidores) | Todas las entidades financieras | Todos los productos | Público, obligatorio | Mínimo >137,00 € | No es vinculante | Gratuito |
| 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 | Gratuito |

| | 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 resultata favorable, se devuelve |
| LITUANIA | National Consumer Rights Protection Board | Todas las entidades financieras | Todos los productos | Público, obligatorio | No | Vinculante para el Banco | Gratuito |