

### 3 SECTOR EXTERIOR



## ÍNDICE

3.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS  
ENTRE CONSUMIDORES  
Y PROVEEDORES  
FINANCIEROS **81**

3.2 ACTUACIONES **81**

3.3 RECLAMACIONES  
TRANSFRONTERIZAS  
PRESENTADAS  
ANTE EL SERVICIO  
DE RECLAMACIONES **83**

3.4 OTRAS ACTUACIONES **86**



### 3 Sector exterior

#### **3.1 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 entiende por servicios financieros en concepto amplio los servicios bancarios, los seguros y el mercado de valores.

El número de casos resueltos a través de FIN-NET, desde su constitución en febrero de 2001, se recoge en el cuadro 3.1.

A 31 de diciembre de 2006, la red FIN-NET estaba integrada por 48 miembros pertenecientes a 21 Estados miembros del EEE. En el último año se han integrado cinco nuevos órganos de resolución de conflictos financieros: uno procedente de la República Checa, dos de Polonia y uno de Lituania. El cuadro 3.2 enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a 31 de diciembre de 2006.

#### **3.2 Actuaciones**

Como ya se apuntó en la Memoria de 2005, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España participó activamente en las actuaciones llevadas a cabo por el grupo de trabajo creado para evaluar la actividad desarrollada por FIN-NET y establecer estrategias de futuro. Este grupo elaboró un documento, aprobado en sesión plenaria de FIN-NET el 16 de marzo de 2006, en el que se alcanzaba, entre otras, la conclusión de que era preciso mejorar la difusión externa de esta Red.

Para llevar a cabo el cumplimiento de estos objetivos y recomendaciones y, en particular, para fomentar el conocimiento de FIN-NET entre los consumidores financieros, se constituyó un comité de dirección, integrado por nueve miembros, del cual forma parte el Servicio de Reclamaciones, y que en la actualidad está llevando a cabo (junto con el Secretariado de la Comisión Europea en FIN-NET) un rediseño de la página web de FIN-NET, a fin de hacerla más fácil y accesible para los ciudadanos, la elaboración de una memoria anual de actividades y el seguimiento sobre el funcionamiento de la Red.

Asimismo, se pretende que la experiencia de los miembros de FIN-NET en la resolución de conflictos financieros pueda servir de herramienta para que los reguladores conozcan los problemas y deficiencias que puedan 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, EEC-Net), oficinas de atención al consumidor situadas 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 cuadro 3.3).

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha establecido, desde finales del último trimestre de 2006, una estrecha colaboración con el Centro Europeo del Consumidor en España, consistente en la tramitación de las reclamaciones y consultas que dirigen al Servicio de Re-

### ¿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 unos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, 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 ofrez-

can 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.

A 31 de diciembre de 2006

AÑO	RECLAMACIONES RECIBIDAS
2001	335
2002	601
2003	796
2004	580
2005	536

FUENTE: Memoria FIN-NET 2001-2006.

clamaciones (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.

### **3.3 Reclamaciones transfronterizas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones**

Por primera vez en una Memoria del Servicio de Reclamaciones, se realiza un análisis de la evolución de las reclamaciones transfronterizas presentadas ante este Servicio durante los últimos cinco años, tomando como elemento de análisis las reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas, con domicilio fuera de España. Es decir, el criterio de no residencia se toma en función del domicilio declarado por el reclamante, por considerar que este dato ofrece una información que se adapta a los nuevos criterios de información estadística que se han alcanzado en el seno de FIN-NET (referencia que, sin embargo, no tiene en consideración posibles matizaciones sobre la condición jurídica de residente).

La introducción del euro como moneda única ha supuesto un incremento de las reclamaciones transfronterizas, en particular las de ciudadanos europeos. Efectivamente, el incremento de reclamaciones en el año 2002 en relación con el año 2001 fue del 44% en total, y para las presentadas dentro del EEE, del 114 %.

El cuadro 3.3 ofrece información sobre el origen (por países) de las reclamaciones. No resulta sorprendente que el 80,8% del total corresponda a reclamaciones procedentes del EEE, y más concretamente de la denominada «Europa de los Quince». Por países, el 71% del total de las reclamaciones del EEE de estos cinco años se concentra en litigios con origen en el Reino Unido, Alemania y Francia (alcanzando las de procedencia británica el 37,5% del total de las de esta zona).

En cuanto a las materias objeto de reclamación de este sector, se ha observado un incremento significativo de las reclamaciones por transferencias en los años 2003 y 2004. Este hecho deriva de la confusión inicial que supuso la entrada en vigor de la regulación que equiparó el importe de comisiones y gastos aplicables a las transferencias transfronterizas dentro de la Unión Europea, por importe inferior o igual a 12.500 euros, con el de las transferencias nacionales, conclusión que puede ser contrastada por la disminución experimentada por este grupo en los años posteriores, una vez clarificada y adaptadas las entidades a la nueva situación.

Asimismo, en el año 2004 se produjo un incremento significativo de las reclamaciones por operaciones pasivas, consecuencia del incremento del importe de las comisiones, así como del cobro de servicios anteriormente gratuitos, circunstancia que también fue observada en el total de reclamaciones nacionales (véase *Memoria del Servicio de Reclamaciones, 2004*).

**ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS FINANCIEROS MIEMBROS DE FIN-NET,  
POR PAÍSES (DICIEMBRE DE 2006)**

CUADRO 3.2

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/Ombudsdiest 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 (a)	Klachtencommissie DSI Geschillencommissie Bankzaken & Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen Ombudsman Verzekeringen
IRLANDA	Biúró an Ombudsman um Sheirbhís Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau
ISLANDIA	Úrskurðarnefnd í vátryggingamálum Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálfyrirtæki
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

a. A partir del 1 de abril de 2007, estos tres organismos se han fusionado en uno, denominado «Klachteninstituut Financiële Dienstverlening» (Kifid).

## RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS PRESENTADAS ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

CUADRO 3.3

PAÍS	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL	% TOTAL
Alemania	4	14	31	19	12	80	17,70
Austria	-	-	-	-	1	1	0,20
Bélgica	3	2	4	8	3	20	4,40
Dinamarca	-	3	1	-	-	4	0,90
Finlandia	-	-	-	-	-	-	-
Francia	10	2	11	9	10	42	9,30
Grecia	-	-	-	1	1	2	0,40
Holanda	3	2	3	2	-	10	2,20
Irlanda	1	-	3	1	5	10	2,20
Italia	2	2	-	1	-	5	1,10
Luxemburgo	-	-	2	1	1	4	0,90
Portugal	6	1	5	2	6	20	4,40
Reino Unido	12	28	38	33	26	137	30,30
Suecia	2	-	-	1	1	4	0,90
Chipre	-	-	-	1	-	1	0,20
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	-	-	-	-
Estonia	-	-	-	1	-	1	0,20
Hungría	-	-	-	-	-	-	-
Letonia	-	-	-	-	-	-	-
Lituania	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	1	-	1	0,20
Polonia	1	-	-	-	-	1	0,20
República Checa	-	-	-	-	1	1	0,20
Bulgaria	-	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-	-
Islandia	-	-	-	-	-	-	-
Liechtenstein	-	-	-	-	-	-	-
Noruega	-	-	-	1	-	1	0,20
Suiza	1	4	3	6	6	20	4,40
<b>Total EEE + Suiza</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>101</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>365</b>	<b>80,80</b>
Otros Estados de Europa	0	2	4	1	0	7	1,50
Asia	5	6	9	6	6	32	7,10
Iberoamérica	5	2	5	7	7	26	5,80
Estados Unidos	1	4	6	-	2	13	2,90
Canadá	-	-	1	5	-	6	1,30
Australia	-	1	-	1	1	3	0,70
<b>Total resto del mundo</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>87</b>	<b>19,20</b>
<b>Total reclamaciones no residentes</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>89</b>	<b>452</b>	<b>100</b>

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>.

En cuanto al tipo de entidad contra la que se reclama, son los grandes bancos los que concentran el mayor número de reclamaciones, fundamentalmente por la mayor implantación geográfica, que facilita la realización de las transacciones transfronterizas. Dentro de las reclamaciones contra cajas de ahorros, se puede deducir una cierta localización geográfica en el litoral mediterráneo.

En general, cabe entender que, si bien no puede deducirse de la serie analizada un tendencia sobre la evolución de estas reclamaciones, es esperable un aumento de las reclamaciones procedentes del EEE, motivado por el aumento en las transacciones comerciales y financieras dentro del EEE, la integración de nuevos países, la mayor difusión de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos financieros que se pretende realizar a través de FIN-NET y por la próxima transposición al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva de comercialización a distancia de servicios financieros.

### **3.4 Otras actuaciones**

Durante el año 2006, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido colaborando con el Departamento de Economía y Relaciones Internacionales, prestando asistencia a la División de Cooperación Técnica Internacional en los siguientes programas:

- Banco Central de Mozambique.  
Presentación del Servicio de Reclamaciones: funcionamiento, criterios, normativa y página web.
- Banco Central de Indonesia.  
Presentación del Servicio de Reclamaciones: funcionamiento, criterios, normativa y página web.
- Banco Popular de la República China.  
Información sobre tratamiento de tarjetas de crédito.