

¿Qué son los Comisionados?¹

Los Comisionados son las personas encargadas de proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, con este fin deben atender las quejas y reclamaciones de los ahorradores y facilitar vías de conciliación con sus entidades financieras.

El modelo seguido es el anglosajón. En el Reino Unido existe un *Financial Ombudsman* independiente del supervisor financiero. La finalidad de la figura es separar la supervisión del mercado de la protección de los intereses individuales de los usuarios. Los supervisores protegen a los ahorradores de forma mediata, asegurando el buen funcionamiento de los mercados. Los comisionados llenan de contenido la protección del usuario al atender directamente a la protección de sus intereses individuales, aunque la lesión, por su importancia relativa, no llegue a afectar al mercado en su conjunto. Por ejemplo, me han cobrado 150 euros por una transferencia bancaria de 1200 euros destinada a pagar el curso de inglés en Irlanda de mi hijo y como me la han defraudado del importe final abonado, la academia me ha cancelado la matrícula cuando ya tenía concertado el viaje y la estancia. ¿Que puedo hacer? Desde luego para el Banco de España este problema particular no es el objeto principal de sus preocupaciones, pero para el cliente de la entidad bancaria si puede serlo y merece ser convenientemente atendido.

Con esta nueva figura el ahorrador tiene la ventaja de saber a que persona dirigirse cuando tiene un problema con su intermediario financiero. Además encuentra en el comisionado una persona que utiliza su propio lenguaje alejado de los tecnicismos profesionales y a la que puede trasladar sus preocupaciones en busca de una solución. A su vez, para el supervisor supone una descarga de trabajo que le permite centrarse en la vigilancia del mercado y en la inspección de la solvencia de los intermediarios.

Los comisionados deben atender las quejas y reclamaciones de los usuarios y remitir al supervisor aquellos expedientes en los que existan indicios de incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina del mercado. También

debe asesorar a los usuarios sobre sus derechos y cauces legales para su ejercicio.

Los comisionados fueron creados, a iniciativa de Rodrigo Rato, por la Ley Financiera de 2002 cuyo reglamento fue aprobado por decreto de 20 de febrero de 2004. Según esta normativa existen tres comisionados: el Comisionado para la defensa de los servicios bancarios, el Comisionado para la defensa del inversor y el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones.

Para ser nombrado comisionado se requiere contar con reconocido prestigio en el ámbito financiero con diez años de experiencia profesional. Su mandato tiene una duración de cinco años y no es renovable. Una vez nombrados quedan adscritos a cada uno de los supervisores financieros, quienes deben darles el soporte técnico y administrativo para el cumplimiento de sus funciones. Gozan de autonomía para fijar los criterios y directrices aplicables al ejercicio de sus funciones, actuando con independencia frente al supervisor al que quedan adscritos.

Para presentar una reclamación ante el comisionado debe haberse formulado previamente ante la entidad prestadora del servicio, a través de su departamento de atención o defensor del cliente, acreditando que ha sido denegada o que han transcurrido dos meses desde la fecha de su reclamación sin haber recibido respuesta. De conformidad con el principio administrativo de «ventanilla única», los usuarios pueden presentar sus consultas o reclamaciones ante cualquiera de los comisionados con independencia de su contenido.

Los comisionados deben ser nombrados por el ministro de Economía y Hacienda oídos los supervisores financieros y el Consejo de Consumidores y Usuarios. Pedro Solbes, manifestó el 15 de junio de 2004, en el Senado que “se va a proceder al nombramiento de los tres comisionados previstos en la Ley Financiera”. Pero han pasado casi dos años y seguimos a la espera. Tal vez Solbes se ha dejado influir por el presidente de la CNMV, Manuel Conthe, quien en compa-

rencia en el Congreso de 1 de diciembre de 2004 manifestaba “le he recomendado al actual vicepresidente del Gobierno y ministro de Economía, que yo no veía ninguna necesidad de dotar esa plaza de comisionado para la defensa del inversor”, pues vendría a ser “una suplantación de funciones que por ley tengo encomendadas”. Sin embargo, añadía, “en el caso del Banco de España y seguros la situación es muy distinta. Su preocupación primordial es ver la salud financiera de las entidades de crédito y de seguros, y por eso, a lo mejor, ahí sí que puede tener sentido un comisionado que tome la otra perspectiva, la del inversor, la del cliente de a pie, porque eso no está suficientemente incardinado dentro de la función”. Es decir, Conthe se mostraba partidario de nombrar comisionados para la defensa del depositante y del asegurado, pero no lo consideraba necesario para la defensa del inversor.

Lo cierto es que Solbes no ha cumplido todavía el mandato legal de nombrar los comisiona-

dos, pese a que desde la Dirección General de Seguros si se le ha propuesto un nombre para cubrir el correspondiente cargo. A su vez, el Banco de España está a la espera de ser oído. Y el Consejo de Consumidores y Usuarios guarda un respetuoso silencio.

De hecho siguen funcionando los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, carentes de regulación, y los inversores son remitidos por los reglamentos de los defensores del cliente de las entidades financieras a unos comisionados inexistentes. No debe, por lo tanto, sorprendernos que en el año 2005 de las 30.000 reclamaciones rechazadas por los servicios de defensa del cliente de las entidades bancarias sólo un 10 % hayan llegado al servicio de reclamaciones del Banco de España.

Fernando Zunzunegui,

fernando@zunzunegui.net

¹ Publicado en Expansión.