



La creación de una Autoridad de Defensa del Cliente Financiero es la pieza que falta para completar el sistema financiero. Debería ofrecer seguridad a los asesores, intermediarios y clientes. Es un proyecto incomprensido que lleva un lustro de retraso desde el mandato parlamentario de transponer una Directiva Europea. Por **FERNANDO ZUNZUNEGUI**.*

**De Zunzunegui Abogados. Coordinadores de Regulación de EFPA España.*

La nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero tiene como principal función resolver las reclamaciones de los clientes, contribuyendo a consolidar una doctrina que aporte seguridad jurídica en la contratación en el mercado financiero, evitando la judicialización.

Tener a disposición de los consumidores financieros sistemas de reclamación y resarcimiento es un principio de la OCDE al que se ha adherido la Unión Europea. En España, la creación de una autoridad sectorial encargada de gestionar las reclamaciones financieras es un mandato del legislador en el marco →→→

→→→ de la Directiva Europea que regula los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

El ministro **Carlos Cuerdo** considera que es un proyecto prioritario para completar el sistema de protección e inclusión de los clientes financieros. En realidad, estamos incumpliendo la transposición de la Directiva y han pasado cinco años desde que expiró el plazo del mandato parlamentario. Seguimos sin poner en marcha esta figura. Tras las últimas elecciones se ha retomado el proyecto que llegó al Senado en la anterior legislatura. Ahora languidece en el Congreso. Trece veces se ha ampliado el plazo de presentación de enmiendas.

Es un proyecto incomprendido. Así se deduce de la perplejidad con que ha sido recibido por los grupos parlamentarios. No se ve con claridad la conveniencia de crear una Autoridad que asuma la función que hasta ahora vienen desempeñando los supervisores financieros. La AEB y los supervisores lo ven redundante y consideran que basta con el vigente sistema de reclamaciones. De reformarse el sistema, optan como mal menor por el modelo *Twin Peaks*, asignando al Banco de España la protección de la solvencia, y a la CNMV la vigilancia de las normas de conducta.

De hecho, la falta de un sistema independiente ha ocasionado que cientos de

miles de consumidores financieros acudan al juez para ejercitar sus derechos. Los servicios de reclamaciones de los supervisores no cumplen su función preventiva de la judicialización. De haber existido una Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, habría prevalecido la protección del cliente ante prácticas abusivas y se habría podido prevenir la judicialización de este tipo de controversias. Necesitamos un sistema alternativo que resuelva las controversias con la clientela, aporte seguridad jurídica y permita a la banca recuperar reputación.

Supervisión preventiva

El Banco de España aplica un modelo de supervisión de conducta preventivo basado en los riesgos. Este modelo busca detectar los riesgos para la estabilidad, investigar los patrones de conducta y solicitar el cumplimiento de buenas prácticas bancarias. Los expedientes por incumplimiento de las normas de conducta se cuentan con los dedos de la mano. Es un modelo disuasorio que no va destinado a reparar al cliente afectado por las malas prácticas. La nueva Autoridad llena esta laguna. Para desarrollar las actividades financieras hay que tener claras las reglas del juego. Con inseguridad jurídica se multiplican los contenciosos. En 2023, el repertorio de jurisprudencia CENDOJ recoge 45.485 sentencias sobre cláusulas abusivas en contratos bancarios.

En la Unión Europea hay diversidad de soluciones para la gestión de las reclamaciones que van desde la mediación al arbitraje, con organismos *sui generis* basados en el poder disuasorio. No hay un modelo de gestión de las reclamaciones que sea independiente de las autoridades financieras y que sea capaz de imponer sus decisiones a las entidades. Lo habitual es encuadrar los sistemas de reclamaciones en la actividad del supervisor financiero. En este sentido, el proyecto español es innovador y puede servir de modelo a una futura armonización europea como elemento esencial de la **Unión de Ahorros e Inversiones**. El sistema proyectado es único en su género.



➔ **EN LA UNIÓN EUROPEA hay diversidad de soluciones para la gestión de las reclamaciones, desde la mediación al arbitraje.**

No es un arbitraje, con decisiones basadas en la autonomía de la voluntad de las partes. Pero tampoco es una mediación en que las partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo. Es un sistema cuasi-judicial que cumple una función regulatoria. Las resoluciones sobre reclamaciones inferiores a 20.000 euros serán vinculantes para las entidades financieras. Está diseñado para que resuelva los litigios creando una doctrina que oriente las resoluciones judiciales y la conducta de las entidades, dotando al mercado financiero de mayor seguridad jurídica. Dará previsibilidad a la contratación financiera, presupuesto necesario para la digitalización y el uso de la inteligencia artificial.

La nueva Autoridad se proyecta como una administración independiente, con personalidad jurídica y capacidad de obrar. Tendrá vinculación ministerial, pero a solo a efectos organizativos y presupuestarios. Deberá decidir en Derecho sobre los litigios, con resoluciones motivadas. Aplica las normas de conducta y las buenas prácticas y usos financieros que deben compendiar los supervisores. Facilita el acceso al sistema de reclamaciones. Se podrá reclamar en línea y sin necesidad de abogado. Pese a las dudas planteadas por la AEB, respeta la tutela judicial efectiva, pues las resoluciones de la nueva Autoridad serán recurribles ante la jurisdicción civil.

➔ **LA NUEVA AUTORIDAD** trata de sustituir el actual modelo disuasorio, que no va destinado a reparar al cliente afectado por las malas prácticas.

Educación e inclusión financiera

La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero pasa a asumir todas las potestades relacionadas con la defensa del cliente financiero. Entre ellas, destaca la educación e inclusión financiera. De este modo, facilita que los supervisores puedan concentrar sus esfuerzos en garantizar la estabilidad del sistema financiero, la solvencia de las entidades y la transparencia del mercado.

Con esta nueva arquitectura institucional, los asesores financieros están llamados a ser los principales colaboradores del **Plan Nacional de Educación Financiera**. No son comerciales y trabajan en bien del cliente. Esta posición les brinda la neutralidad que necesitan los profesionales que facilitarán adquirir educación financiera. Cumplen una función pedagógica. Los clientes podrán saber con mayor claridad cuándo su expectativa de ser reparados ante una conducta financiera que consideran impropia tiene base para prosperar. Hay multas disuasorias de 50 a 500 euros a los clientes que presenten de mala fe reclamaciones temerarias. ●

Relevante para los asesores

● La creación de esta nueva Autoridad podría ser una buena noticia para los asesores financieros, quienes podrían prestar sus servicios en un entorno más seguro. Ser atendido y resolver una pronta reparación mejora la confianza del cliente en el sistema.

○ La existencia de una Autoridad Administrativa Independiente encargada de las reclamaciones es una herramienta fundamental para una mejor gobernanza de los productos y de gran utilidad para adecuar los productos a las necesidades de los clientes.

○ Con principios y reglas de conducta claras, los asesores podrán simplificar el cumplimiento normativo y centrarse en lo más relevante, prestando un asesoramiento de calidad adaptado al perfil del cliente. Sin embargo, todo tiene un precio y en este caso corre a cargo de las entidades.

○ Habrá que pagar una tasa para sostener el nuevo sistema de reclamaciones. El 60% de la tasa se fija atendiendo a las resoluciones que resulten desfavorables a la entidad. De este modo, se penaliza la mala conducta y se incentiva el cumplimiento normativo. ✱