



Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en los servicios financieros en España

Equipo Técnico de ADICAE

Los contratos con las entidades financieras son complejos y dan muchos quebraderos de cabeza a los consumidores. Ante cualquier problema, tenemos a nuestro alcance diferentes vías para conseguir hacer efectivos nuestros derechos.

La auto-defensa

Antes de realizar cualquier reclamación usted, solo o mejor con la ayuda de su Asociación de Consumidores, tiene que informarse y asesorarse sobre diferentes cuestiones.

En las relaciones con las entidades financieras, tenemos que tener claro que hemos de informarnos bien, antes de tomar una decisión, de varias cosas:

Cuáles son nuestras necesidades reales. (Por ejemplo; si pedimos un crédito, tenemos que saber con gran precisión cuánto dinero necesitamos, en qué periodo de tiempo, cómo vamos a devolverlo, lo que nos afectará eso a nuestra vida, los impuestos, etc.

Qué producto financiero es el más adecuado a nuestras necesidades.

Qué ofertas hay en el mercado sobre aquello que necesitamos.

A qué entidad hemos de confiarnos (tenemos que rechazar los chiringuitos financieros, entendiendo por estos a aquellas entidades que no dan garantía de solvencia ni económica ni profesional).

Cuando nos hayamos decidido sobre aquello que queremos, antes de firmar, también tenemos que tener en cuenta el tipo de contrato que firmamos y sus cláusulas, una por una, ya que todas obligan de la misma manera, estén en letra grande o en pequeña.

Por último, cuando tengamos algún problema, lo primero que debemos hacer es intentar arreglarlo con la entidad. Se puede hacer verbalmente, aunque conviene hacerlo por escrito y consiguiendo una copia sellada para tener prueba en el futuro de nuestras peticiones. Si no conseguimos nada, tendremos que hacer valer nuestros derechos de otra forma.

Sistemas de defensa de los usuarios de banca, seguros y servicios de ahorro-inversión

BANCA:

Internos: Servicios de Atención al Cliente:

En primer lugar vemos los Departamentos de Calidad o Servicio de Atención al Cliente, que hasta el momento en España sólo son meras operaciones de marketing que le sirven a la entidad como canal de información de lo que ocurre con sus clientes y como intento interesado de solucionar el problema, si conviene.

- En este caso estamos ante un servicio de la propia entidad reclamada, por lo que solamente nos harán caso si la entidad tiene más que ganar que perder, no por el hecho de que tengamos razón o de que se reconozcan nuestros derechos como usuarios.

- De hecho un cliente que puede reclamar, o por lo menos ser oído, seguirá siendo cliente de la entidad en un alto porcentaje. Estamos pues, ante una función clara de fidelización del cliente. Se ha comprobado que el 90% de las personas que sintiéndose perjudicadas no han reclamado, posteriormente ha dejado de ser clientes de la entidad, mientras que de aquellos que reclamaron a los servicios de atención al cliente, el 40% continuó siendo cliente de la entidad.

Es muy importante que no confundamos esta figura con los Defensores del Cliente. La nueva reglamentación de la defensa de los usuarios de servicios financieros los equipara, pero establecerá medidas para que no sean mero instrumento de marketing de las entidades y resuelvan las reclamaciones con más condiciones reglamentadas.

Defensor del Cliente de Bancos y Cajas

La actual normativa del Banco de España impone a los Bancos y Cajas de Ahorros la figura del Defensor del Cliente (o servicio equivalente), al que podemos dirigir nuestras reclamaciones.



El procedimiento comienza formulando por escrito una reclamación dirigida a este Defensor del Cliente (que también puede tener otro nombre).

La reclamación será escrita y constará de las siguientes partes:

1-Identificación del usuario (con nombre apellidos, dirección, etc., siendo conveniente poner el número de cuenta, contrato o póliza para su mejor identificación).

2-Exposición de los hechos por los que se reclama de manera clara, concisa y objetiva. Se recomienda realizar la exposición en varios párrafos numerados.

3-Se enumerarán los documentos que se posean y que sean necesarios para resolver el asunto. Se aportarán preferiblemente fotocopias cotejadas y selladas, ya que los originales es mejor guardarlos.

4-De forma clara y escueta (con una frase es suficiente) expondrá lo que el usuario solicita. (Por ejemplo: la devolución de los intereses cobrados indebidamente que ascienden a X pts.).

5-Iremos a la entidad con el original y una fotocopia. El reclamante deberá quedarse una copia sellada por la entidad en donde conste la fecha de entrada.

Este servicio es totalmente gratuito para el usuario.

Una vez recibida la queja por el Defensor del Cliente, éste estudiará el asunto y dictará una resolución, para lo que tiene un plazo comprendido entre 2 y 3 meses, según cual sea el reglamento del Defensor de que se trate y dictará una resolución.

Administrativos: Banco de España: Servicio de Reclamaciones

Está recogido en la Circular del Banco de España 8/90. El Banco de España es el máximo órgano de control e inspección de las entidades financieras.

Como principales características en el procedimiento observamos:

1-Una vez que los Servicios de Atención al Cliente de los Bancos o Cajas deniegan la admisión de la reclamación, o la resolución que se da no satisface al usuario podemos acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

2-También podemos acudir directamente, si han transcurrido más de 2 o 3 meses de los determinados en el reglamento para el periodo de resolución de los Servicios de Atención al Cliente no ha habido ninguna respuesta.

3-El procedimiento es totalmente gratuito.

4-La forma de presentar la reclamación es por medio de un escrito dirigido a cualesquiera de las sucursales del Banco de España, en un modelo de impreso que allí nos facilitan, y donde deben constar: los datos personales del reclamante; el nombre de la entidad y la oficina reclamada; los hechos, razonamientos y solicitudes que se hacen; justificante de haber presentado previamente la reclamación ante el defensor de la entidad y fecha en la que se hizo y pruebas documentales sobre lo reclamado

5-Tras la presentación, el Servicio estudia si admite o no a trámite dicha reclamación. Para ello, procede a la apertura de un expediente. Los motivos de la inadmisión de la reclamación son: Si no se justifican las identidades de las partes o el objeto de la queja, si no se ha reclamado previamente al defensor del cliente de la entidad o si la reclamación es ya objeto de litigio en los tribunales.

6-Si la admite, el Servicio estudia el caso, recaba la información que necesite del usuario y oye las razones de la entidad reclamada. El expediente se resuelve en un plazo máximo de 3 meses, desde la última actuación que se hiciera. Generalmente, es un servicio bastante lento, aunque sus resoluciones son concienzudas y técnicamente inatacables. La resolución es un informe que se notifica a las partes. Si de ella se desprende que ha habido perjuicio para el reclamante y la entidad financiera rectifica la situación, se archiva el informe (de hacerse en el plazo máximo de un mes). Si no rectifica, el expediente queda como antecedente a los efectos legales que procedan, como puede ser la demanda que presente el consumidor ante el Banco, donde serviría de una muy cualificada prueba pericial.

7-La resolución no es vinculante, aunque en la práctica casi siempre se atienden las recomendaciones del Banco de España, que no olvidemos que ante posibles irregularidades siempre tiene la potestad de inspección y sanción sobre las entidades financieras.

8-Las reclamaciones deben presentarse en el plazo máximo de un año desde la producción o descubrimiento de los hechos que las fundamenten y es requisito previo presentar reclamación ante la Dirección de la Oficina donde se produjeron que haya sido respondida insatisfactoriamente o bien no haya sido contestada en el plazo de hasta dos meses.

9-La resolución que se dicte no es, en ningún caso vinculante para el reclamante, que podrá intentar defender su derecho por otras vías.

Seguros

Internos: Defensor del Asegurado

Los Defensores del Asegurado existen en nuestro país desde los años ochenta, pero fue la Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado de 1995 la que contribuyó decisivamente a la implantación definitiva con su reconocimiento.

- El Defensor del Asegurado se rige por medio de reglamentos promulgados por las propias compañías a semejanza de lo que ocurre con los Defensores del Cliente de las entidades financieras, es por eso por lo que muchas de las cuestiones dichas en referencia al Defensor del Cliente de las entidades bancarias son aplicables al Defensor del Asegurado.



- En estos reglamentos se fijan los requisitos que debe reunir la persona del Defensor, las formas del nombramiento y otras importantes cuestiones.

- En la realidad, no dejan de ser instituciones de mero marketing, ya que el volumen de reclamaciones que conocen es insignificante: una de cada siete mil pólizas. Uno de los mayores rechos que pueden plantear son que sean las propias compañías las que los creen, los mantengan en funcionamiento, los reglamenten y los nombren. Lo que puede plantear dudas fundadas acerca de su independencia y, por ende, de su imparcialidad.

- Se trata de un experto, teóricamente independiente de la compañía, pero pagado por ella, a cuya decisión pueden someterse voluntariamente aseguradoras y asegurados. Su decisión, como en los Defensores de la Banca, es vinculante para las compañías (hasta cuantías de 10 millones) y voluntaria para los afectados.

Respecto al procedimiento diremos:

1-Es gratuito.

2-Suele iniciarse por escrito.

3-Exige la reclamación previa ante los cauces ordinarios de la aseguradora (Oficinas de Atención al Cliente).

4-El Defensor pide que se expongan pruebas y documentos y una vez oídas las partes da una resolución, que es vinculante para la empresa, pero no para el asegurado.

5-En los seguros no hay plazos y el reclamante puede aceptar la resolución o dirigirse en cualquier momento a la Dirección General de Seguros, renunciando expresamente ante la misma al Defensor de la compañía.

6-El plazo de resolución es de dos a tres meses, según el reglamento de cada Defensor.

7-A favor de este procedimiento encontramos la falta de formalidades y la rapidez.

Administrativos: Direc. Gral. Seguros: Servicio de Reclamaciones:

Es más eficaz que los anteriores en la resolución de conflictos en el campo del seguro. Tomador, asegurado, beneficiarios o terceros perjudicados pueden formular sus reclamaciones ante este organismo contra las compañías que han lesionado sus derechos.

Como principales características podemos citar:

1-También es enteramente gratuito.

2-La instancia decisoria en este caso es el Ministerio de Economía, ya que la Dirección

General de Seguros es un órgano administrativo dependiente de este Ministerio.

3-Vincula a la empresa pero sólo en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos administrativos, no en el ámbito de la relación contractual. Por tanto, podremos conseguir la apertura de un procedimiento administrativo sancionador, que imponga una multa a la entidad, pero nunca podremos conseguir por esta vía la devolución del dinero o la fijación de una indemnización.

4-El plazo de resolución es de hasta seis meses.

5-A favor tiene que la autoridad da sus opiniones y criterios, la gratuidad, la falta de formalidades, la total independencia y que puede remitir, de oficio, a los Defensores del Asegurado.

Ahorro-Inversión

Protector de los usuarios de Bolsa:

En las Bolsas de Madrid y Barcelona existe un llamado "Protector del Inversor" que tiene funciones y reglas similares a las de los Defensores del Cliente y del Asegurado, y, por tanto, los mismos métodos de reclamación.

Respecto a su procedimiento diremos:

1-Es un órgano gratuito de conciliación previa a cualquier reclamación administrativa o judicial, cuya función es restablecer una relación correcta entre los inversores y las entidades reclamadas.

2-Analiza las reclamaciones y da audiencia a las Agencias Intermediarias de Valores reclamadas.

3-Emite un informe que no tiene fuerza vinculante para ninguna de las partes, pero sí una gran fuerza persuasora, ya que es generalmente aceptado.

4-En la Bolsa puede hacerse a la vez reclamación ante el Protector y ante la CNMV.

La Oficina del Protector del Inversor no sólo se ocupa de atender reclamaciones sino que también es un órgano de información y asesoramiento que atiende las consultas de inversores y otros participantes en el mercado bursátil así como a centros docentes y culturales interesados en el funcionamiento del mercado de valores.

Administrativos: CNMV: Dpto. de Atención al Público:

Dentro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo encargado de la protección de los derechos e intereses de los



inversores, existe el Departamento de Atención al Público, que se ocupa de atender las reclamaciones y consultas que afectan al campo de los servicios de inversión (Servicios de Inversión en Bolsa de Bancos, Cajas de Ahorros y Agencias de Valores, Fondos de Inversión, etc.).

- El Departamento de Atención al Público informa de los derechos de los inversores y sobre las vías disponibles para su ejercicio. A través de las reclamaciones recibidas detecta los posibles incumplimientos que se producen en la normativa de disciplina de los mercados, pudiendo actuar a través de los órganos de Inspección.

- Los conceptos de protección del inversor y de información van íntimamente ligados.

- El Servicio de Reclamaciones es el cauce más adecuado de este Departamento cuando se entiende que alguna de las obligaciones o derechos no se han respetado.

- El procedimiento consiste en un escrito del reclamante, en el que se aportan una serie de pruebas o documentos, que estudia el Servicio, se remite la información al reclamado y este hace un pliego con su postura. Después se emite un informe por el Servicio de

Reclamaciones, que es generalmente atendido por el reclamado, aunque no sea vinculante. El consumidor puede optar, si lo desea, por otra vía de reclamación cuando lo conseguido en esta no es de su agrado.

El arbitraje de consumo

Arbitraje de consumo:

En los seguros, se puede recurrir al Arbitraje de Consumo, siempre que la compañía esté previamente adherida o acepte esta vía a petición del usuario. Los Bancos y Cajas de Ahorros no aceptan este sistema.

- Sus ventajas son la rapidez, la imparcialidad y pluralidad de los árbitros (son tres, uno por la administración y uno por cada parte).

- Su decisión vincula a las dos partes y se puede hacer cumplir judicialmente en caso de insatisfacción del usuario por las entidades. ADICAE y las instituciones de consumo españolas y europeas se pronuncian por el Sistema Arbitral de Consumo como el mejor método de defensa que se basa en la Ley General de Consumidores y Usuarios española.

Publicaciones de ADICAE

Un riguroso estudio jurídico donde ADICAE analiza en profundidad la problemática del sobreendeudamiento en nuestro país



ADICAE presenta un completo fichero donde encontrará toda la actualidad e información práctica sobre préstamos, ahorro-inversión, servicios financieros y seguros



Críticas al actual sistema de defensores del cliente

Equipo Técnico de ADICAE

Cuando hablamos de un Sistema de Defensa de los Consumidores tenemos que tener muy claro que el principal valor a proteger es precisamente los derechos del Consumidor. ¿Pero verdaderamente es ésto lo que ocurre en el Sistema de Defensores del Cliente?.

Entendemos que no, porque precisamente lo que mueve a las entidades financieras a establecer estos sistemas son otras motivaciones:

- Hacer de filtro para que no vayan tantas quejas al Banco de España.
- Tener un reconocimiento como colectivo que vela por los derechos de su clientela.
- Intentar acabar con la imagen de prepotencia que tienen de cara al exterior las entidades financieras.
- Rentabilizar la posibilidad de poder reclamar: un cliente que puede reclamar, normalmente sigue confiando en su entidad.

En definitiva todo un verdadero sistema de Marketing.

La importancia de este sistema es muy grande, dado que bancos, cajas y seguros rechazan la legislación general de protección de los consumidores y en particular se han acogido al sistema de Defensores del Cliente como único medio extrajudicial de resolución de conflictos.

Los servicios de atención al cliente y los defensores del cliente han nacido, y en esto hay que ser realistas, no porque a las entidades financieras les importen los problemas de los usuarios, sino por la imagen que estos le proporcionan, y la rentabilidad que consiguen de los usuarios que se mantienen en la entidad al sentirse atendidos en sus reclamaciones.

El marketing financiero está compuesto entre otras cosas por la oferta de nuevos servicios, la planificación de las ventas y la comunicación (publicidad e imagen), en este último apartado es donde podremos encuadrar las figuras de los servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente actuales.

Son fórmulas de creación de imagen y mejora de las relaciones con la clientela, dentro de un contexto de creciente competencia y progresiva liberalización de los mercados. La imagen de una

entidad financiera no es otra cosa que el conjunto de impresiones que recibe el cliente y que hacen que existan unas actitudes favorables hacia la entidad. Esto es necesario en un mercado cada vez más competitivo y cambiante, donde cada vez hay mayor nivel de exigencia de calidad. La imagen debe comprender no sólo la aceptación del producto sino también una impresión global positiva.

De hecho un cliente que puede reclamar, o por lo menos ser oído, seguirá siendo cliente de la entidad en un alto porcentaje. Sin embargo, un cliente que no ha podido reclamar de forma efectiva, será un cliente que se marche a otra entidad en la mayoría de los casos. Estamos pues, ante una función clara de fidelización del cliente. Se ha comprobado que el cliente individual cuyas quejas han sido favorablemente atendidas comunica su favorable impresión de la entidad a entre 4 y 8 conocidos, más aún, se ha comprobado que el 90% de las personas que sintiéndose perjudicadas no han reclamado, posteriormente ha dejado de ser cliente de la entidad, mientras que de aquellos que reclamaron a los servicios de atención al cliente, el 40% continuó siendo cliente de la entidad.

Por todo esto, podemos decir que los Servicios de Atención al Cliente son sobre todo rentables para la entidad. Una rentabilidad económica, que puede estar estimada en torno al 400% sobre lo que supone el coste efectivo del Servicio y de "darle la razón" al Cliente.

Un escenario completamente distinto surge cuando en la reclamación se intuye que el cliente va a dejar de trabajar con la entidad de todas las formas, o cuando por el importe de la reclamación ni siquiera compensa mantener al cliente. En este caso el término eficacia cambia totalmente su significado, y lo que se busca es la eficacia de los servicios jurídicos de la entidad financiera, para que la reclamación se vaya al traste, al usuario ya no le va a atender una persona sumamente amable y comercial, sino un abogado que se basará en las pruebas que tenga, o mejor dicho en las que quiera presentar, y en el contenido de los contratos bancarios, de los que conoce cada pa-



labra y el motivo por el que se puso en el contrato o recibo. Recordemos que estos contratos los ha impuesto la entidad como contratos de adhesión, los ha redactado ella y, por tanto hay pocos resquicios favorables al reclamante.

Los Servicios de Defensor del Cliente suponen una ventaja competitiva y su función primordial se enmarca en servir de canal de comunicación entre la entidad y el consumidor. Al satisfacer las exigencias de éste (aunque solo sea a efectos formales), se crea un vínculo de fidelidad con la entidad. Este vínculo además tiene la función de prospección comercial sobre los gustos y aptitudes del cliente.

A diferencia de los datos obtenidos por los tradicionales estudios de mercado, la información que los reclamantes individuales transmiten a través de los servicios de atención al cliente se ofrece de manera espontánea y no está estructurada ni es estadísticamente significativa. En este sentido, los servicios de atención al consumidor suponen un complemento del marketing tradicional. En resumen, son instrumentos de una nueva cultura empresarial más flexible y que pone más énfasis en la imagen que los clientes reciben de la empresa. Lo que podemos deducir de esto es que entre los intereses de las entidades financieras no figura la defensa de los de los consumidores, si no es como medio para conseguir un aumento de su propio volumen de negocio.

Aquí el objetivo no es satisfacer y reconocer los derechos de los consumidores, sino simplemente conseguir que los clientes no se pasen a la competencia.

No existirá calidad total en los servicios financieros hasta que las entidades entiendan que no sólo se debe dar la razón al cliente cuando interesa económicamente, sino también cuando se causen pérdidas reales a la entidad, porque sólo así, aunque pierdan de forma inmediata una cantidad económica, conseguirán la total confianza de los usuarios que buscan una entidad con criterios de transparencia y que asuma siempre sus errores. La asunción como propia de la política de defensa de los derechos de los consumidores es un requisito indispensable para la consecución de la calidad total.

Nada habría que objetar a este sistema, si cumpliera unas condiciones mínimas que garantizaran la protección eficaz de los derechos de los consumidores.

¿Cuáles serían esas condiciones mínimas?:

La Comisión Europea tiene aprobada una Recomendación de 30 de marzo de 1998 en la que se expresan los principios aplicables a los órganos de resolución extrajudicial de litigios de consumo.

Pero vamos a analizar con mayor profundidad cada uno de estos requisitos en relación con los actuales Defensores del Cliente.

Independencia:

No existe independencia, ya que los Defensores del Cliente son elegidos por los Consejos de Administración (o los correspondientes órganos superiores de gobierno en las Federaciones y grupos financieros). Son personalidades de reconocido prestigio y experiencia, exigiendo en algunos casos ciertas titulaciones (como ser Magistrado o Fiscal en excedencia o jubilados o Catedrático de facultad de Derecho) así como total independencia de las entidades, definiéndose en algunos reglamentos un exhaustivo régimen de incompatibilidades. Para muchas personas este nombramiento supone un verdadero retiro en el "cementerio de elefantes".

El cargo tiene, por lo general, una duración de tres años, renovables sin limitación. Asimismo, los Defensores pueden ser cesados por los mismos órganos que los eligieron en caso de notoria negligencia en el desempeño de sus cargos. Todos los Reglamentos exigen de las entidades la máxima colaboración con el Defensor, obligándoles a suministrar toda la información que se les solicite con relación a las reclamaciones, así como a dotarles de un presupuesto adecuado al cumplimiento de sus funciones.

Imparcialidad:

Difícilmente habrá imparcialidad si no existe independencia. Son nombrados, incluso pueden ser sustituidos y además son retribuidos por las entidades a las que en teoría tiene que fiscalizar.

Transparencia:

La actividad de los Defensores no es transparente, ya que no hay publicidad en las actuaciones a través de la publicación efectiva de una Memoria. Los reglamentos suelen establecer la elaboración de una Memoria anual de actividades del Defensor que suele ser de carácter público. En este sentido, se desmarca el Defensor de un grupo de 13 bancos (entre otros, el Santander) que no publica Memoria sino que difunde entre sus entidades asociadas unos "informes privados" que no trascienden al público.

Criterios de resolución dispares:

Los porcentajes de reclamaciones que son resueltas de forma favorable al reclamante, bien de forma directa, bien por allanamiento de la entidad reclamada, varían mucho de unas entidades a otras: por ejemplo, el Defensor de las Cajas Aragonesas suele dar la razón al reclamante en un 80% o más de los casos. En las Cajas Valencianas o en la Banca Pública la situación es bastante menos favorable al usuario, oscilando entre el 30% y el 40% el porcentaje de resoluciones favorables.

Baja transcendencia cuantitativa:

Los Defensores reciben cantidades de reclamaciones que, comparadas con el volumen de usuarios, son cuando menos, insignificantes.



Puede citarse como buen ejemplo de esto el caso del Defensor de las Cajas Catalanas que, entre otras, extiende su ámbito de actuación a entidades de tal envergadura como la Caja de Cataluña y "la Caixa" y que, en 1995, recibió tan sólo 592 reclamaciones. Como posibles causas del escaso recurso a los Defensores podríamos señalar el desconocimiento de la institución, contra el que las entidades hacen bien poco, y la desconfianza del usuario hacia la imparcialidad de este sistema.

Los Defensores del Cliente en Europa:

En toda Europa se critica como insatisfactoria la actual situación del "ombudman bancario". Es un sistema tradicional de las democracias nórdicas que se ha intentado copiar en el reino Unido, donde tiene una cierta tradición, en España y en Italia. La insatisfacción es clara, ya que no existe ningún tipo de independencia y, por tanto de objetividad, al ser una institución dependiente del sector bancario de cada país.

Por todo ello, el Consejo de Consumidores Europeo, celebrado el 25 de noviembre de 1996, destaca la necesidad de reforzar la confianza de los consumidores europeos a través de vías eficaces y adecuadas de procedimientos extra-judiciales.

Por su parte, el Parlamento Europeo, en su Resolución del 14 de noviembre de 1996 destacó que es necesario que los órganos de resolución de conflictos satisfagan unos criterios mínimos que garanticen la imparcialidad del órgano, la eficacia del procedimiento, y la publicidad y la transparencia de la actuación, e invitó a la Comisión a elaborar propuestas en la materia.

Entre las conclusiones del Libro verde, sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en el mercado único, figuraba la adopción de «una Recomendación de la Comisión, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los sistemas de "Ombudsman" (defensores del cliente) encargados de la tramitación de los litigios en materia de consumo».

Si el Defensor del Cliente no garantiza la imparcialidad, está claro que esta imparcialidad se tendrá que buscar en el Sistema Arbitral de Consumo. De hecho la Comisión Europea, en su Recomendación, se inclina por los órganos de decisión colegiados, en los que participan, de forma paritaria, los sectores económicos implicados junto con los consumidores. De esta forma estaríamos ante órganos independientes.

Continúa la Recomendación tratando el ámbito de la transparencia y de la eficacia. Respecto a la transparencia dice que la entrega de la documentación y de la información, así como la presencia de representantes de los consumidores en los órganos, asegura la satisfacción de los consumidores respecto a este punto. En cuanto a la eficacia, se debe asignar a estas instituciones un papel activo que permita tener en cuenta todo elemento de solución del conflicto, basándose no solamente en disposiciones legales, sino también en equidad y justicia; máxime cuando en la gran mayoría de las ocasiones los consumidores no comparecen con asesoramiento jurídico inmediato.

La regulación de los Defensores del Cliente de Bancos y Cajas:

La reglamentación de estas figuras es muy escasa, además remite a una posterior reglamentación de cada entidad, que han establecido los procedimientos de actuación de estos defensores más a la medida de sus necesidades que a la de los usuarios.

No tenemos una Ley del Contrato Bancario por lo que es la Circular 8/90 del Banco de España en su norma decimocuarta la que establece que la reclamación ante el Defensor del Cliente o Servicio de Atención al Cliente será requisito previo imprescindible para reclamar ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, tanto si se ha obtenido como resultado una resolución insatisfactoria para el usuario, como si se ha denegado la admisión a trámite por cualquier motivo. Estamos, por tanto, ante un filtro para poder reclamar ante una Entidad independiente como es el Banco de España.

Se debe recoger en el escrito de presentación de reclamación ante el Servicio del Banco de España, la expresión de la fecha en la que se interpuso reclamación ante el Defensor del Cliente, con el apoyo documental del acuse de recibo por parte de la entidad financiera o del Defensor del Cliente. En la práctica, dada la estrecha relación, y en algunos casos confusión entre Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente, el Banco de España está aceptando reclamaciones simplemente con que conste el haber realizado previamente la reclamación al banco, aunque sea al Servicio de Atención al Cliente o incluso al director de la sucursal.



Las dos modalidades de arbitraje

ARBITRAJE DE EQUIDAD	ARBITRAJE DE DERECHO
<p>CRITERIO DE DECISIÓN: La justa conciliación de los intereses contrapuestos de las partes en conflicto, de forma que ambas alcancen la máxima satisfacción de los mismos. Los árbitros disponen de un amplio margen de apreciación subjetiva de lo que es justo y equitativo.</p> <p>ARBITROS: Puede serlo cualquier persona que esté en pleno uso de sus derechos civiles pues cualquiera tiene una noción de lo que es equitativo.</p> <p>MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN: Dada la subjetividad de las razones que, en el fondo, motivan la decisión (la equidad es un concepto muy indeterminado) no es necesario que los laudos emitidos conforme a equidad sean motivados expresamente.</p> <p>A SU FAVOR: La flexibilidad de la equidad permite mitigar la desigualdad de condiciones en la que se encuentran asegurado y aseguradora.</p> <p>EN CONTRA: La complejidad del sector y la profunda regulación existente parecen desaconsejar la aplicación de la equidad. Muchas compañías exigen que el arbitraje sea de Derecho</p>	<p>CRITERIO DE DECISIÓN: El laudo debe basarse en la aplicación estricta del ordenamiento jurídico aplicable: el tenor literal del contrato, las normas imperativas que lo regulen, los principios del Código Civil, etc...</p> <p>ARBITROS: Salvo el representante de la Administración, deben ser Abogados en ejercicio, habida cuenta de la necesidad de aplicar normas jurídicas.</p> <p>MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN: El laudo debe estar expresamente motivado por medio de una argumentación jurídica lógica, que debería poder ser rebatida en un recurso posterior sobre el fondo de la misma, que, actualmente no es posible.</p> <p>A SU FAVOR: La seguridad jurídica se ve reforzada por la motivación expresa. Posiblemente muchas compañías serían más favorables a este tipo de arbitraje.</p> <p>EN CONTRA: El contrato, que es ley entre las partes, es redactado unilateralmente por una de ellas (la aseguradora). Sus costes son superiores al exigir la intervención de abogados.</p>

El Arbitraje de consumo y los demás sistemas de protección del asegurado

	DEFENSOR DEL ASEGURADO	DIR. GENERAL DE SEGUROS	ARBITRAJE DE CONSUMO
Coste	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Instancia creada por:	Propia empresa	Ministerio de Economía	Administración de consumo
Quién decide	Defensor: asesor independiente de la empresa	Órgano administrativo	Tres árbitros representando a la administración y a cada parte
Fuerza de la decisión	Vinculante para la empresa, no para el cliente	Vincula a la empresa pero sólo en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos administrativos, no en el ámbito de la relación contractual	Vinculante para empresa y usuario
Plazo de resolución	2 a 3 meses	Hasta 6 meses	Máximo 4 meses
A favor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de formalidades ✓ Rapidez 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoridad de sus opiniones y criterios. ✓ Granidad ✓ Falta de formalidades ✓ Total independencia ✓ Puede remitir de oficio, a los Defensores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de formalidades. ✓ Decisión definitiva y vinculante a ambas partes. ✓ Procedimiento voluntario, lo que, en principio, revela buena disposición para el arreglo. ✓ Rapidez ✓ Imparcialidad
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Limitación a los conflictos sobre los que puede decidir ✗ No totalmente independiente de las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ No puede imponer sus opiniones en lo que respecta a la interpretación y el cumplimiento de los contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Exige el sometimiento de la empresa