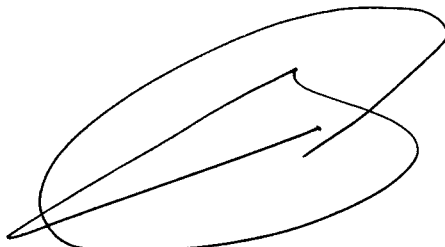


A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

En nombre del Grupo Parlamentario Socialista tengo el honor de dirigirme a esa mesa para, al amparo de lo establecido en el artículo 193 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentar la siguiente **Proposición no de Ley sobre la reforma del sistema de reclamaciones bancarias** para su debate en el Pleno.

En el Congreso de los Diputados, a 20 de mayo de 2015



EL DIPUTADO

ANTONIO HURTADO ZURERA



PORTAVOZ DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

C
•
D
I
P
1
9
5
0
3
3
2
1
0
5
1
5
1
2
:
:
0
0
9

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El sistema de reclamaciones y quejas actualmente vigente para las entidades bancarias está demostrando, en la práctica, serias deficiencias e ineficacias. El Banco de España ha publicado recientemente la lista de reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios de servicios bancarios en 2014. De las 6.028 quejas y reclamaciones en las que el supervisor consideró que el cliente tenía razón, las entidades bancarias tan solo rectificaron en 1.014 casos, es decir, en una de cada seis ocasiones. El subgobernador del Banco de España, ha señalado que el sistema de reclamación *“adolece de problemas. No es lo suficientemente ágil”* para los clientes *“que han recibido un trato inadecuado”*.

Según la normativa actual (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo) el sistema de reclamaciones bancario es un departamento más de las entidades que responden y defienden sus intereses frente a los del cliente bancario.

El sistema actual de reclamaciones funciona de la siguiente manera:

- 1) Ante cualquier conflicto, el cliente bancario tiene que acudir, en una primera fase, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, cuya existencia es legalmente obligatoria. Es un departamento interno y especializado que debería tener la autonomía necesaria para decidir sobre los conflictos. Igualmente, el cliente puede acudir al Defensor del Cliente de la Entidad, que es un órgano cuya creación es voluntaria. En esta primera fase, la entidad dispone de un plazo de dos meses para responder a la reclamación.
- 2) En caso de no ser aceptada y asumida la reclamación, el cliente se puede dirigir, en una segunda fase, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o la CNMV que tiene un plazo de cuatro meses para informar al respecto. Este informe o resolución no es jurídicamente vinculante para la entidad y puede ser acatado o no por la misma.

C
D
I
P
1
9
5
0
3
3
2
1
0
5
1
5
1
2
:
0
9

Como hemos visto, es un procedimiento extrajudicial o administrativo de resolución de conflictos que tiene las ventajas de ser gratuito y rápido, pero sin embargo es muy poco resolutivo.

Consideramos que no es aceptable que los informes del Banco de España no sean vinculantes para las entidades. La normativa actual establece el carácter jurídicamente no vinculante de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones. El Banco de España no puede imponer su criterio obligatoriamente a la entidad en un conflicto con un cliente individual. Por ello, los organismos supervisores o un tercero deberían tener la facultad de exigir a las entidades el resarcimiento cuando la respuesta de su Servicio de Reclamaciones sea favorable para el cliente. En estos momentos, esta posibilidad está reservada a los órganos judiciales. Los bajos porcentajes de aceptación de las entidades bancarias en nuestro país pone de manifiesto la necesidad de mejorar las facultades de los organismos supervisores y las instituciones de protección del cliente bancario, así como los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en el sector financiero.

Por todo ello, el Grupo Parlamentario Socialista formula la siguiente

PROPOSICIÓN NO DE LEY

“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

- 1) Establecer un procedimiento administrativo más ágil y eficaz respecto de los derechos de los clientes de presentar quejas o reclamaciones a través de un mecanismo de solución de conflictos prejudicial de carácter vinculante. En particular:
 - a. Los departamentos o servicios de atención al cliente no dependerán de la propia entidad bancaria sino que funcionalmente dependan del organismo supervisor o de un tercero para evitar el potencial conflicto de intereses.

- b. Los dictámenes de los organismos supervisores o de un tercero serán vinculantes cuando la entidad bancaria no llegue a un acuerdo con el cliente.
- c. Modificar la Ley de Enjuiciamiento Civil para que en las controversias de consumo, incluidas las reclamaciones con entidades de crédito, el fuero sea el del consumidor, en sintonía con la normativa europea.

- 2) Analizar y valorar la posible creación de una Agencia o Autoridad de Protección Financiera, dotada de personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que ejercerá sus funciones con autonomía e independencia y velará por la protección de la clientela de servicios financieros y asumirá las funciones de resolución de conflictos y otras similares que tienen atribuidas el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.”

C
·
D
I
P

1
9
5
0
3
3

2
1
0
5
1
5

1
2
:
0
9