



¿Quo vadis defensor del cliente financiero?

Carlos Montesinos

Director General-Country Head de CGPA Europe Sucursal en España

La sociedad siempre ha estado en evolución, pero, como ocurre con el cambio climático, asistimos en los últimos años a una aceleración más que notable de cambios en el sector y en su marco jurídico. No es fácil la tarea del legislador de respetar los intereses de figuras distintas, y en ocasiones dispares, como consumidores y proveedores.

Partiendo de lo anterior, parece interesante y merecedora de análisis la normativa europea sobre la figura del Defensor del Cliente Financiero; en nuestro país se encuentra en trámite parlamentario a raíz de la presentación, el 16/12/2022, del Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre entidades financieras y sus clientes.

De nuevo la lentitud de nuestro sistema nos ha permitido poder analizar cómo ha sido la experiencia de la implantación de esta garantista figura en países de nuestro entorno.

Esa intención fue la que nos llevó a abordar el 29 de marzo, de la mano del Ombudsman Arnaud Chneiweiss, mediador de seguros francés, la experiencia en dicho país vecino. En su documentada ponencia, pudimos constatar las principales aportaciones de esta figura para los actores afectados:

- o El sistema se implementó ya hace varios años, y el nivel de aceptación de las partes sometidas al mismo es, en líneas generales, satisfactorio.
- o Existe una clara desproporción en el número de reclamaciones dirigidas contra compañías y contra mediadores, representando en el primero de los casos el 97,67% de las mismas frente al 2,33% de los mediadores de seguros. Esto supone que en 2022 solo 500 reclamaciones correspondieron a mediadores, de un total de 21.504 expedientes gestionados.
- o El coste medio por expediente en Francia es de unos 750 euros, con dos partes: por un lado, el coste fijo

anual por estar asociado a un Ombudsman (algo obligatorio), más una tasa variable por cada reclamación.

- o La relación coste de la tasa por reclamación ha podido suponer que en no pocas ocasiones las aseguradoras acepten pagar antes de llegar de tramitar la reclamación por resultar más económico, o menos perjudicial para su imagen corporativa.
- o Resulta sorprendente el tiempo medio de la resolución de las reclamaciones, en estos momentos no inferior a 6 meses; en nuestro proyecto de ley se fija el mismo en 3 meses como máximo.
- o El número de reclamaciones tramitadas en 2022 fue de 23.353 expedientes, frente a los 17.355 que se tramitaron en 2020. Un incremento del 34,56%.

No conocemos si la adopción de la norma en Francia creó conflicto, especialmente en los mediadores, pero en nuestro país, tal y como quedó patente el citado día 29, las partes afectadas mantienen una postura crítica en muchísimos aspectos recogidos en el proyecto de Ley. Por si esto fuese poco, se une ahora lo manifestado poco después por el Consejo General del Poder Judicial en su informe sobre esta nueva figura, al que se le une lo manifestado por el Comité Consultivo de la CNMV.

Sacar adelante una norma legal como esta requiere un amplio consenso de las partes afectadas y el lícito interés del legislador de proteger al cliente financiero como el eslabón más débil de la cadena no debería alcanzarse reduciendo las garantías jurídicas, que igualmente deben de amparar al distribuidor y al prestador del servicio.

Mejor reflexionar y preguntarse ¿quo vadis defensor del cliente financiero?, volviendo atrás si ello es necesario. En cualquier caso, bueno sería inspirarse en el consenso que se alcanzó con nuestra veterana -y positivamente valorada- Ley de Contrato de Seguro. La tarea no es fácil, pero, desde luego, sí apasionante.