



ADICAE – Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

C/ Gavin, 12 local 50.001 Zaragoza Tel. 034 976 39 00 60

Paseo de la Esperanza, 9 Entrepantalla A y B 28.005 Madrid Tel. +34 91 468 06 32

institucional@adicae.net

<http://www.adicae.net>

ASUNTO:

Solicitud de reunión en relación al proyecto de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

Dña. Nadia Calviño

Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Madrid, a 21 de septiembre de 2022

Estimada ministra,

Me dirijo a Vd. en representación de ADICAE, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, a fin de expresarle **nuestra preocupación por el retraso en la tramitación y puesta en marcha de la anunciada Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero**, cuyo anteproyecto de ley conocimos el pasado abril y respecto del cual el 12 de mayo le trasladamos nuestras valoraciones, comentarios y propuestas.

No en vano, la citada Autoridad viene siendo anunciada desde hace varios años, mientras los actuales sistemas de reclamación en el sector financiero se demuestran ineficientes e insuficientes para dar respuesta adecuada a los consumidores y la clientela en un contexto en el que además la confianza de la ciudadanía en el sector se ha visto fuertemente golpeada por la constatación de prácticas generalizadas de abuso (preferentes, cláusulas suelo, gastos de formalización de hipotecas, etc.), entre otros factores.

Cualquier análisis de los datos ofrecidos por los diferentes servicios de reclamaciones actuales ponen de manifiesto la necesidad de acometer reformas urgentes y de calado, como la planteada. Y es que, aunque la interpretación de estadísticas y datos puede y suele admitir múltiples variantes, lo cierto es que de las 34.330 reclamaciones recibidas en el Banco de España en 2021 sólo 3.230 casos derivaron en informes favorables al consumidor, y en 1.868 casos la entidad bancaria se negó a rectificar su actuación. Es decir, de los pronunciamientos del supervisor sólo un 40% se tradujeron en solución efectiva para el cliente, al tiempo que del total de reclamaciones presentadas sólo un 14,7% encontraron algún tipo de solución (sea mediante informe favorable “acatado” por la entidad, sea mediante allanamiento de la entidad previo a la emisión de informe)

Ahondando en los déficits que expresan la necesidad urgente de avance y aplicación de la Autoridad proyectada es necesario hacer mención a la situación existente en el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, donde en torno a 10.000 reclamaciones se encuentran pendientes de finalización, habiendo motivado incluso la apertura de una licitación pública por parte del Ministerio para externalizar diversos trabajos y desbloquear la situación.

Todo lo expuesto, aún sin profundizar en estas líneas en el análisis del actual marco y efectividad de los servicios de reclamación extrajudicial en el ámbito financiero (como el número de demandas judiciales por cláusulas abusivas en materia hipotecaria pendientes de resolución, o los problemas estructurales de los citados servicios) **manifiesta la urgente necesidad de avanzar a la máxima velocidad posible** en la aprobación del todavía Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad, iniciativa que como conocerá fue valorada por ADICAE como de avance histórico.

Por ello deseamos transmitirle nuestra **petición de toda la agilización posible a dicha reforma del sistema actual**, imprescindible para superar los problemas que a lo largo de todo el siglo XX y hasta la actualidad han padecido los consumidores bancarios y financieros, para implantar un eficaz y permanente sistema de resolución de conflictos en este ámbito, y para impulsar un nuevo marco de relaciones de los consumidores con la banca y toda clase de entidades financieras.

En respaldo añadido a la urgencia señalada **debemos apuntar a la irregular situación existente a nuestro juicio en este momento en materia de sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero**. En concreto deseamos llamar su atención sobre el hecho de que pese a que la Directiva 2013/11/UE estableció unas previsiones que debían ser transpuestas a la normativa nacional a más tardar el 9 de julio de 2015. En España esa transposición no se produjo hasta finales de 2017, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que lejos de trasponer los principios europeos al sector financiero los emplazó (mediante su disposición adicional primera) a un futuro proyecto de ley que debía presentarse a las Cortes antes del 5 de julio de 2018, proyecto de ley del que tampoco hay noticias. Así las cosas, nos encontramos ante una evidente inaplicación del mandato recogido en la Directiva, frente al que la creación de la Autoridad supondría solución evitando la intervención sancionadora de la Comisión Europea al respecto.

A la vista de todo lo expuesto, y **reiterando nuestra solicitud de aceleración de la puesta en marcha de la iniciativa proyectada**, deseamos además **solicitarle una reunión** en la que poder detallar los motivos de urgencia aquí apuntados y abordar tanto las perspectivas de avance como profundizar en las propuestas y comentarios que respecto al Anteproyecto de Ley ADICAE trasladó a su Ministerio, con la mirada puesta en la cooperación que desde el ámbito de los consumidores podamos desarrollar para el buen fin de la Autoridad, habida cuenta además de la oposición que por parte de la industria se ha expresado frente a cualquier cambio o reforma de los sistemas de reclamación existentes.

Sin otro particular, confiando en su receptividad hacia nuestras solicitudes, quedando a su disposición para cualquier cuestión, y a la espera de sus noticias, reciba un cordial saludo,



Manuel Pardos Vicente
Presidente de ADICAE