

Informe sobre la reunión del 24 al 26 de Junio de 2009, en Dublín, de la Red Internacional de Defensores de Clientes de Servicios Financieros.

La reunión de Dublín es la segunda que celebra la Red Internacional desde su creación. La primera tuvo lugar en Nueva York en Septiembre del año pasado y en el poco tiempo transcurrido, de una a otra, el número de miembros de la Red se ha duplicado; lo que revela el interés de los países más importantes del mundo afectados por problemas similares dentro del ámbito del sector financiero.

Si hubiera que resumir en pocas palabras lo tratado en los tres días de la Conferencia internacional de Dublín, habría que reconocer que tanto los conferenciantes como los asistentes pertenecientes de 23 países, eran conscientes, por un lado, de la necesidad de mantener y perfeccionar los diversos sistemas nacionales de solución de conflictos por vía extrajudicial y, por otro, que resultaba inevitable relacionar cualquiera de los temas tratados con la crisis financiera mundial, así como las consecuencias económicas para todos los afectados del sector financiero, usuarios de sus servicios, organismos reguladores, entidades de crédito y compañías aseguradoras junto con las repercusiones políticas que adoptan los diferentes gobiernos nacionales para reducir los efectos negativos de la crisis. Uno de ellos, sin duda, ha sido el aumento generalizado en todos los países del número de reclamaciones.

Debo aclarar que de las personas asistentes a las reuniones no sólo había representantes de oficinas de Defensores sino también, lógicamente, de entidades financieras, compañías aseguradoras y de organismos reguladores regidos por sus correspondientes normativas nacionales que coinciden, sustancialmente, en considerar necesaria la figura del Defensor que soluciona conflictos de los clientes frente a las entidades crediticias, por medio de un procedimiento sencillo, gratuito, vinculante, en la mayoría de los países, para dichas entidades y con grandes ventajas sobre la vía judicial.

No hay que olvidar el significativo lema de la Conferencia de este año: “Defensores de clientes de Servicios financieros: nunca más necesarios”.

He resumido las intervenciones que me han parecido más generales e interesantes, aunque lamento no disponer del texto completo de las intervenciones de los Sres. David Thomas (Cooperation Between financial Ombudsman and financial regulator) y la final “Conference Overview” del Sr. Walter Merricks, hasta las fechas de la reunión, Presidente de la Red Internacional, especialmente porque el antecedente español del sistema de “Ombudsman” está en el Reino Unido y es el de mayor influencia y dimensión en toda Europa.

Finalmente quiero resaltar la atención recibida de Mr. Joe Meade (Financial Services Ombudsman), nuestro anfitrión en Irlanda, así como de su equipo colaborador y del Secretariado de la Red dirigido por Mrs. Karen Scott. Asimismo hay que agradecer a los organizadores irlandeses que el último día nos facilitaron un ejemplar de la Memoria de su oficina referente al año 2008 donde se refleja el excelente trabajo realizado por la misma.

Discurso de apertura de la reunión. Mr. Joe Meade.

El propósito de estas conferencias no es otro que el de compartir ideas entre los Defensores de clientes de servicios financieros sobre asuntos comunes a todos ellos, en momentos en que los problemas financieros afectan a todo el mundo.

Los defensores desempeñan un papel crucial al garantizar a los clientes, que consideran no haber sido tratados correctamente o que les han vendido mal los productos, una alternativa extrajudicial libre de gastos, obteniendo una decisión tras un procedimiento sencillo y diligente.

Hay que reconocer que desde la reunión de la Red Internacional en Nueva York, en Septiembre de 2008, ninguno de nosotros podría haber imaginado que el paisaje del sector de servicios financieros cambiaría drásticamente.

Nos encontramos en una encrucijada, tanto los proveedores de Servicios financieros como los clientes de los mismos y los defensores; y sin embargo, a pesar de todos los problemas que se han producido en este último año, los defensores han funcionado bien y el público, en general, ha quedado satisfecho de su labor.

Es significativo el lema de esta reunión de Dublín: “Defensores de clientes de servicios financieros – nunca más necesarios”. Sin embargo no podemos dormirnos en los laureles y es alentador que más de 100 representantes de todo el mundo, desde Europa, las Américas, Asia, Australia, África y Nueva Zelanda hayan acudido a esta reunión demostrativa del papel creciente de la tarea desempeñada por los Defensores.

Nuestro objetivo es revisar qué problemas pueden surgir cuando varios regímenes voluntarios se funden o se convierten en un régimen legal. También consideraremos en esta reunión cómo las personas de avanzada edad han podido ser objeto de malos tratos respecto a las inversiones; asimismo vamos a medir el impacto de nuestro trabajo y examinar si estamos cumpliendo bien nuestro mandato ante los ojos de la industria, los reguladores financieros y los tribunales de justicia. Y en la clausura de la conferencia habrá una visión de la Unión Europea en relación con los consumidores y la repercusión de nuestra labor en los próximos años.

Terminó agradeciendo su trabajo al Secretariado Internacional hábilmente dirigido por Karen Scott.

Discurso del Ministro Irlandés de Finanzas. Mr. Brian Lenihan.

La reciente tendencia en los mercados financieros no sólo ha producido un aumento de los retos que afrontan los defensores de clientes de servicios financieros, sino que también ha producido un aumento de su carga de trabajo. Nunca ha habido tanta demanda pública en sus oficinas.

La oficina irlandesa del Defensor, creada en el 2005, tras la fusión de dos sistemas voluntarios, ha constituido un paso importante en la modernización de las estructuras irlandesas de regulación para el sector financiero.

Las quejas en la oficina del Defensor han ido en aumento: 6000 se recibieron en el 2008, un 36% más que en el 2007.

Respecto de la crisis financiera aludió a que las intervenciones de los Gobiernos han resultado necesarias en la mayoría de los países desarrollados. El enfoque del Gobierno irlandés se ha basado en tres grandes principios: en la conservación de las instituciones pertinentes, en la protección de los intereses de los contribuyentes y en garantizar el flujo del crédito a la economía real. El crédito es la sangre vital de la economía y el flujo del crédito es un requisito previo para la recuperación económica. Y la confianza de los consumidores es vital para una industria de servicios financieros.

Discurso de D. Gleeson Presidente del Allied Irish Bank sobre la crisis económica.

El contexto mundial en el que esta reunión tiene lugar la hace especialmente operativa. Estamos ante la peor crisis mundial desde la Gran Depresión y la peor recesión económica en décadas, que tendrá profundas consecuencias para todos nosotros: la regulación, los organismos reguladores, las empresas y los consumidores.

¿Qué ha pasado? ¿Cuál fue el error?

A nivel mundial cree que el efecto de la dinámica de crecimiento entre los desequilibrios macroeconómicos y la evolución de los mercados financieros, impulsados significativamente por la innovación financiera, son el núcleo fundamental de esta crisis.

Por un lado, fue la acumulación de grandes superávits por cuenta corriente en los últimos diez años por los países exportadores de petróleo y por, China, Japón y algunos países emergentes en el Este de Asia. Sin embargo, dentro de E.E.U.U., pero también por otro lado, en el Reino Unido, España e Irlanda, por nombrar sólo algunos, los grandes déficits por cuenta corriente han surgido en el mismo período.

Los bajos tipos de interés de los últimos 5 años, dieron lugar a dos efectos importantes:

- En primer lugar han contribuido a impulsar la rápida expansión del crédito en algunos países desarrollados como E.E.U.U, Reino Unido e Irlanda, especialmente para las hipotecas residenciales.
- Y en segundo lo que llevó a Lord Adair Turner (Cherman of the Financial Services Authority in the United Kingdom) a describir como “una feroz búsqueda de rendimiento”.

Esta demanda de rendimiento, estimulado por el efecto de los desequilibrios macro, provocó un intenso período de innovación financiera, centrada en la producción, envasado, comercialización y distribución de las diversas formas de valores de instrumentos de créditos. Existía la creencia de que la dispersión del riesgo de crédito de los bancos a un más amplio y más diverso grupo de inversionistas, en lugar del almacenamiento de dicho riesgo en sus balances, había contribuido a que la banca y el sistema financiero global fueran más resistentes.

De la disminución de la aversión al riesgo, se pasó, a mediados del 2007, a la pérdida de confianza del mercado y la aversión al riesgo volvió como una venganza.

¿Fue la desregulación la causa de la crisis?

Aunque se crea que la liberalización tiene un importante papel en la crisis, no es así pues se inició a principios de la década de 1980. Lo que si se produjo fue una regulación deficiente o errónea. Hubo una falta de regulación en las áreas más importantes del sistema financiero. Señala algunos casos de mala o errónea regulación: la decisión de los organismos reguladores en el año 2002, con motivo de adaptar su contabilidad, lo que produjo aumento de la transparencia, se hizo al coste desproporcionado de dejar de lado las reservas de los bancos en tiempos de bonanza

como medio de amortiguar las pérdidas en los cambios de ciclo. En la banca europea, de los 26 reguladores, solo el español ha resistido al mantener las reservas, en otras palabras, disponer de reservas en tiempos de bonanza para los días de lluvia.

La posición irlandesa.- Los bancos irlandeses no escapan a las limitaciones de financiación que afectan a los bancos europeos. El resultado es que los dos mayores bancos irlandeses han recibido importantes inyecciones de capital del Estado, mientras que un tercero tuvo que ser nacionalizado para evitar su colapso.

¿Qué hacer entonces ante los diferentes modelos reguladores existentes en las naciones? Todos coinciden en que hay un intenso debate en curso sobre la reforma de la regulación y la forma de mejorar su eficiencia, tanto a nivel nacional como internacional.

Respecto a la coordinación internacional, su necesidad está ampliamente reconocida, pero el hecho de que hay 200 países soberanos en el mundo hace que ese proyecto, enormemente complejo y lento, agonice. Las negociaciones de la OMC sobre la Ronda de Doha sólo muestran lo difícil que puede ser. Si bien las reuniones del G-20 y la Junta de Estabilidad Financiera, compuesta por los organismos reguladores, los Bancos Centrales y los Ministros de Hacienda, pueden resultar más eficaces.

La necesidad de coherencia.

En su informe al presidente de la Comisión Europea, el grupo Larosière determinó que el actual marco regulador en Europa carece de cohesión. Aunque las reglas no tienen que ser idénticas en todas partes, las normas fundamentales deben ser armonizadas y de eficaz aplicación. Europa debe hablar “con una sola voz” como contribución clave a la solución del problema mundial.

El futuro de los bancos. Para su fortalecimiento, dependerá de que tengan más capital como objetivo a medio plazo, menos deuda y más normas.

El Proteccionismo. Cualquier incremento de la acumulación de las restricciones comerciales podrían estrangular lentamente el comercio internacional y socavar la eficacia de las políticas destinadas a impulsar un crecimiento sostenido a nivel mundial.

Cambio de panorama en el entorno de una post-crisis financiera, tanto para los proveedores de servicios financieros, como para los consumidores y los Defensores.

Intervención del profesor Ray Kinsella (Profesor visitante en el Instituto Europeo de finanzas)

La crisis financiera mundial, que se originó en el mercado hipotecario “subprime” de los E.E.U.U. en los primeros años de la década, es totalmente diferente, en la naturaleza y escala a las fluctuaciones cíclicas características del capitalismo occidental. En Irlanda, por ejemplo, el impacto negativo de la crisis financiera sobre el crecimiento económico, el empleo, el nivel de vida y la hacienda pública ha sido brusca y brutal. La disminución de los ingresos fiscales en relación con los gastos de gobierno, se han traducido directamente en los recortes en los servicios públicos en una escala difícilmente concebible. Esta crisis, en la que Irlanda no está sola, supone una inflexión en la historia moderna.

Las causas de la crisis no son sólo financieras o económicas. La crisis es principalmente de carácter ético, con inevitables repercusiones en las finanzas, la economía y la política.

¿Qué será lo siguiente? Las evaluaciones más recientes dan pocas esperanzas a una recuperación en un futuro inmediato, pues hay razones de peso para argumentar que la escala de las intervenciones de los gobiernos fomentarán la creación de pasivos que representen una amenaza de inflación futura y un colapso de la confianza. Las propuestas de muchos países van encaminados a fortalecer el consumo y el tratamiento de deficiencias en las instituciones financieras y mercados, así como en la estructura normativa.

Ante las presentes situaciones de crisis, la figura del Defensor y su modelo básico regulador queda intacta, ya que su labor no repercute directamente sobre la estabilidad financiera y, si bien se han producido grandes cambios en la protección de los consumidores, es el Defensor, dentro de la amplia estructura de la protección al consumidor, el que desempeña su misión de forma más relevante, porque se centra en los casos de personas individuales y pequeñas empresas, es independiente, de fácil acceso y creíble. Además es rentable porque sustituye a la “mano muerta” de la intervención legal, con sus resoluciones no contenciosas. La oficina del Defensor es un catalizador en un “ciclo virtuoso de aprendizaje”. Las investigaciones, análisis y decisiones del Defensor, contribuyen al fortalecimiento de las normas de protección de los consumidores y la supervisión en las instituciones financieras así como el desarrollo progresivo de las “mejores prácticas” dentro de los diversos países de nuestra Red Internacional.

¿Cuál es la política a aplicar ante la crisis financiera mundial? Existen valores éticos objetivo que están siendo violados en el discurso político, así como en nuestros comportamientos institucionales y que socavan el estado de la familia. “Detrás de muchas de las quejas en la oficina del Defensor hay familias, no grandes instituciones, preocupadas por los préstamos y los seguros, los ahorros y las pensiones”. “La lección es esta: un nuevo capitalismo no puede constituirse sobre una vieja política o en un nuevo paradigma, pesado en su regulación pero castrado de valores cristianos”.

El Regulador financiero y el Defensor del cliente de Servicios financieros, en IRLANDA.

Discurso de Mr. George Treacy. Jefe del Departamento de información al consumidor.

Aludió a los recientes cambios en la estructura normativa sobre la protección financiera de los consumidores en Irlanda.

Los puntos principales de su discurso se refieren a los siguientes extremos:

- El actual sistema de protección de los consumidores
- El defensor de los clientes de servicios financieros.
- La forma de trabajo del Regulador Financiero y el Defensor para proteger a los consumidores. Funciones de cada uno.
- Reglamento financiero.
- Respuesta de Irlanda ante la crisis.
- La acción del Gobierno.
- Temas objeto de reclamación.

¿Qué es lo que está haciendo la Unión Europea en el área de la protección del consumidor de servicios financieros? Discurso de Charlie Mc. Creevy Comisario europeo para el Mercado interior y Servicios.

La reciente crisis ha aumentado la conciencia del público sobre la necesidad de la protección de los consumidores, especialmente en el complejo ámbito de los servicios financieros. Podríamos decir que sería difícil encontrar alguna de las políticas de la Comisión Europea en el ámbito de los Servicios financieros que no esté directa o indirectamente diseñada para proteger a los consumidores, inversores o titulares de pólizas de los hogares ahorradores. Incluso las reformas de las estructuras de supervisión financiera europea, nuestra propuesta para la regulación de las agencias de calificación crediticia, los fondos de cobertura y firmas de capital privado, las previsiones propuestas de la Directiva sobre requerimientos de capital, las recomendaciones sobre la remuneración en el sector financiero, son herramientas que ayudarán a construir un más seguro, más estable sector financiero en el que los ciudadanos europeos puedan tener confianza.

Los ciudadanos y las empresas necesitan la confianza en las instituciones financieras a las que confían sus ahorros para ayudarles a prepararse para la jubilación, a las que recurrir en busca de crédito para hacer compras esenciales, y que les proporcionen seguro para protegerse frente a pérdidas inesperadas.

Es cierto que la eliminación de barreras y la mejora de la competencia son objetivos que se encuentran todavía en el corazón de nuestras políticas. Pero junto a ellos, estamos renovando nuestra atención en el ciudadano. Por ejemplo, respecto a las normas en torno a la disposición del crédito hipotecario: se está poniendo más énfasis en la concesión responsable de créditos y préstamos, en el papel de los intermediarios del crédito, los prestamistas no bancarios, la solvencia e idoneidad de los créditos, la divulgación de información y prestación de asesoramiento, y en el papel que el prestatario tiene que desempeñar en el endeudamiento responsable. Hemos lanzado una consulta pública sobre estos extremos.

Añade que la Directiva comunitaria sobre garantía de las inversiones debería ser modificada para proteger mejor a los inversores. Queremos armonizar, en la medida de lo posible, la indemnización de los inversores y los sistemas de garantía de depósitos. Pero una cosa es tener un porcentaje de los depósitos garantizado pero debe haber otro para que el ciudadano pueda tener acceso a ese dinero en tiempos difíciles. Aparte de la modificación de la Directiva citada, se está llevando a cabo un examen más a fondo para mejorar el nivel de cooperación entre los sistemas nacionales, la armonización de los regímenes de los mecanismos de financiación. El informe sobre estas nuevas mejoras y todas las propuestas legislativos lo enviará la Comisión al Parlamento Europeo antes de finales del 2009. Además se ha preparado una consulta pública completa sobre estos temas en fecha límite a 27.07.09.

Respecto al Plan de Garantía de Seguros, la Comisión, aparte de la Directiva de Solvencia II que mejorará la supervisión de la UE respecto a la protección de los asegurados en Europa, presentará un libro blanco para establecer una solución respecto a los sistemas de garantía de seguros a nivel europeo.

Terminó diciendo que la protección de los consumidores figura en la lista de prioridades y que la mejora de la confianza de los consumidores es un objetivo clave de nuestra respuesta a la actual crisis financiera.

Barcelona, 6 de Octubre de 2009

José Antonio Somalo Giménez

El Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas