



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XIV LEGISLATURA

Serie A:  
PROYECTOS DE LEY

1 de marzo de 2023

Núm. 134-3

Pág. 1

### ENMIENDAS A LA TOTALIDAD

#### **121/000134 Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 97 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de las enmiendas a la totalidad presentadas en relación con el Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Palacio del Congreso de los Diputados, 23 de febrero de 2023.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Carlos Gutiérrez Vicén**.

A la Mesa de la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital

El Grupo Parlamentario Republicano al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente enmienda al Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Palacio del Congreso de los Diputados, 22 de febrero de 2023.—**Gabriel Rufián Romero**, Portavoz del Grupo Parlamentario Republicano.

#### **ENMIENDA NÚM. 2\***

#### **Grupo Parlamentario Republicano**

Enmienda a la totalidad de devolución

#### JUSTIFICACIÓN

El Gobierno español aprobó, el pasado mes de diciembre, el Proyecto de Ley por el que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes, con el objeto, tal y como se establece en la amplia Exposición de Motivos, de «crear un mecanismo ágil y efectivo de resolución de litigios en el ámbito financiero».

Aunque compartimos el espíritu de la ley y la necesidad de establecer mecanismos que avancen en la protección de las personas consumidoras y, en especial, en un ámbito donde existe una patente

\* La enmienda núm. 1 se corresponde con una enmienda al articulado.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 134-3

1 de marzo de 2023

Pág. 2

asimetría de poder, como el ámbito financiero, creemos que el modelo propuesto en este Proyecto de ley dista mucho de ser «ágil» y «eficaz».

En primer lugar, defendemos que las normativas que regulen la defensa de las personas usuarias o la clientela de cualquier ámbito de actividad deberían realizarse en el marco del consumo, cuyas autoridades están mucho más sensibilizadas, instruidas y preparadas para normativizar los aspectos relacionados con la defensa del usuario. De este modo, las autoridades de consumo existentes disponen de la experiencia y las herramientas necesarias para garantizar una resolución adecuada de los conflictos entre las empresas y las personas consumidoras.

En este sentido, consideramos que una solución eficaz para mejorar la protección de las personas consumidoras sería plantear como obligatorio los sistemas alternativos de resolución de conflictos ya existentes, como es el caso del Arbitraje de consumo. Este mecanismo, ágil, gratuito y eficaz, es altamente maduro en el ámbito de las reclamaciones de consumo, aunque su carácter sea actualmente opcional. Por lo tanto, si se implantara como un mecanismo obligatorio, dejaría de ser necesario la creación de nuevos organismos ni estructuras, como el planteado en el presente Proyecto de Ley, así como tampoco sería necesario establecer nuevos procedimientos para llevar a cabo la defensa del cliente financiero por medio de la resolución extrajudicial de conflictos.

En segundo lugar, la propuesta del Gobierno se basa en la creación de una autoridad única y centralizada, hecho que provocará una vez más diferencias entre la ciudadanía de los distintos territorios. Sin embargo, los arbitrajes de consumo ya existentes cuentan con una capilaridad territorial muy relevante, ya que existen juntas arbitrales en todas las comunidades autónomas. De este modo, creemos que potenciar el actual modelo descentralizado sería una opción mucho más eficaz, ya que supondría aproximar el centro de la toma de decisión a la ciudadanía y, con ello, incrementar su participación en el procedimiento de resolución de los conflictos en vez de apostar por un modelo único y centralizado como el que se propone en este Proyecto de Ley.

Por último, apostar por una resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y la clientela ejercida por los arbitrajes de consumo resultaría ser un modelo mucho más eficiente y económico para el erario público, puesto que dotando con mayor financiación y la formación adecuada a las juntas arbitrales se podría cumplir con el objetivo de incrementar la protección de las personas consumidores ante las entidades financieras.

Es por todo ello que el Grupo Parlamentario Republicano, al no considerar adecuado el modelo que se establece en el Proyecto de Ley objeto de la presente enmienda, solicita su devolución al Gobierno español.

A la Mesa de la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital

El Grupo Parlamentario VOX al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente enmienda al Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Palacio del Congreso de los Diputados, 22 de febrero de 2023.—**José María Figaredo Álvarez-Sala**, Portavoz del Grupo Parlamentario VOX.

**ENMIENDA NÚM. 3**

**Grupo Parlamentario VOX**

Enmienda a la totalidad de devolución

### JUSTIFICACIÓN

Previo. Argumentos en que se apoya la presente enmienda a la totalidad de devolución al Gobierno.

La presente enmienda a la totalidad, de devolución al Gobierno, al Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 134-3

1 de marzo de 2023

Pág. 3

de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes (el «Proyecto de Ley») se apoya en los siguientes argumentos, que se desarrollan a continuación:

1. El actual sistema de reclamaciones extrajudiciales cumple su función de manera eficiente y eficaz.
2. La creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero supondría un tensionamiento adicional de las finanzas públicas en un momento en que la deuda española ha alcanzado máximos históricos.
3. La modificación del modelo actual, a través de la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, ni se impone como modelo obligado en la normativa europea de la que trae causa ni garantiza una mejora de la eficiencia y de la eficacia del actual sistema de reclamaciones.
4. De aceptarse la modificación del modelo actual en los términos planteados por el Proyecto de Ley, la reforma debería cimentarse en los servicios de reclamaciones actualmente existentes, sin necesidad de crear una nueva entidad separada, lo que redundaría en la mejora operativa y la reducción de costes.
5. Las experiencias internacionales de entes centralizados similares al que se pretende crear por el Proyecto de Ley no son modelos de eficacia.

Primero. El actual sistema de reclamación extrajudicial cumple su función de manera eficiente y eficaz.

En la actualidad, existe un mecanismo de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las entidades financieras y sus clientes que el propio Proyecto de Ley reconoce que funciona eficientemente. El recorrido de este mecanismo, así como su alto grado de especialización, lo pretende centralizar y aprovechar la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (la «Autoridad»), de nueva creación, sin mejorarlo sustancialmente.

El sistema actual parte de las figuras del «servicio de atención al cliente» y del «defensor del cliente» con que han de contar las entidades financieras (es decir, las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las entidades aseguradoras), en virtud de lo establecido por la Ley 4/2022, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la «Ley 4/2022»).

De esta manera, el artículo 29 de la Ley 4/2022 establece lo siguiente:

«Primero. Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Segundo. La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.»

Posteriormente, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, reguló los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente.

De conformidad con la normativa vigente, en caso de que el cliente financiero no esté satisfecho con la resolución de los servicios de atención al cliente o de defensa del cliente, podrá acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores de las entidades financieras; es decir, del Banco de España (el «BdE»), de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (la «CNMV») y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (la «DGSFP»), cuyos procedimientos de funcionamiento están regulados por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (la «Orden ECC/2502/2012»).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Los datos relativos a la actividad de los diferentes servicios de reclamaciones de los supervisores que exponemos a continuación demuestran el amplio volumen de reclamaciones a las que atienden, así como su aparente buen funcionamiento, independencia y compromiso con el derecho de los clientes financieros a la tutela judicial efectiva:

### 1. Servicio de reclamaciones de la DGSFP.

Durante el año 2021 el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP inició un total de 11.818 expedientes, un 18,2% más que en el año 2020. Se alcanzó la cifra de 11.087 expedientes resueltos durante el año 2021.

Atendiendo al resultado final de la tramitación de los expedientes, el 32,78% resultaron favorables al demandante, el 31,69% resultaron a favor de la entidad, el 11,13% se cerraron con la conclusión de que debía ser un órgano judicial el que resolviera el conflicto planteado, atendiendo a la necesidad de practicar pruebas oportunas, y en un 11,11% se puso de manifiesto la necesidad de acudir al trámite pericial previsto en el artículo 38 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. El resto de los casos se reparte entre «otras formas de terminación» (9,03%), controversias sobre cuantificaciones de daños y perjuicios (3,01%) y las que se cerraron porque el asunto había sido sometido o se encontraba tramitándose ante los tribunales de justicia (1,25%).

### 2. Servicio de reclamaciones de la CNMV.

En el año 2021 se presentaron 1.254 reclamaciones ante la CNMV. De ellas, el 97% fueron formulados por personas físicas y el 3% por personas jurídicas. El 82,3% de las reclamaciones se dirigieron contra entidades financieras nacionales y el 6% contra sucursales en España de entidades financieras extranjeras comunitarias. Destaca el hecho de que únicamente el 2,3% de las reclamaciones se referían a empresas de servicios de inversión nacionales.

Durante el año 2021, el servicio de reclamaciones de la CNMV afrontó un total de 1.335 reclamaciones: tramitó 268 reclamaciones procedentes del ejercicio 2020 y, de las 1.254 planteadas en 2021, 484 fueron rechazadas, 851 fueron tramitadas completamente y 187 permanecieron en trámite al cierre del ejercicio 2021.

Las 851 reclamaciones admitidas a trámite y resueltas en 2021 representan un incremento del 15,1% respecto a las 739 de las correspondientes al año 2020 y un 24% respecto al año 2019.

### 3. Servicio de reclamaciones del BdE.

En el año 2021 el Servicio de Reclamaciones del BdE recibió un total de 34.330 reclamaciones y un total de 48.955 consultas (6.748 escritas y 42.207 telefónicas).

Las reclamaciones presentadas ante el BdE experimentaron en 2021 un notable incremento, solo superadas en el año 2013 (con motivo de la polémica en torno a las cláusulas suelo, que resultó en la declaración de su nulidad), y en el año 2017 (por los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios).

El 83% de las reclamaciones presentadas en 2021 se dirigieron contra bancos y el 4,7% contra cooperativas de crédito, siendo el 33,4% del total de las reclamaciones relativas a hipotecas, el 29,5% a tarjetas de crédito y un 17,2% relativas a cuentas y depósitos.

En el año 2021 el Servicio de Reclamaciones del BdE resolvió un total de 32.698 reclamaciones, de las que 6.406 resultaron a favor del cliente y 2.831 a favor de la entidad. El resto de reclamaciones fueron desestimadas, inadmitidas o remitidas a otros órganos para su ulterior tramitación.

Por otra parte, del total de 1.024.122 de las reclamaciones presentadas ante los servicios de atención al cliente de las entidades, 357.913 fueron resueltas a favor del cliente por parte de las entidades, 631.879 fueron resueltas en contra, de ellas, sólo 34.330 se presentaron ante el Banco de España.

En definitiva, del análisis de los datos de actividad de los diferentes servicios de reclamaciones se extrae que los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores existentes ya cuentan con estructuras organizativas que permiten hacer frente al elevado volumen de reclamaciones recibidas de forma eficiente y especializada, tal y como demuestra el resumen de su actividad. No parece necesaria la creación de una nueva entidad.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 134-3

1 de marzo de 2023

Pág. 5

Segundo. La creación de la autoridad pone una presión adicional innecesaria en las finanzas públicas, ya de por sí tensionadas, en un momento en que la deuda española ha alcanzado máximos históricos.

La creación de la Autoridad supondría aumentar el tamaño del sector público español e incrementar el gasto público estructural (que es soportado, en última instancia, por los contribuyentes), sin que ello suponga un beneficio patente para los españoles respecto de la situación actual.

Actualmente, el sector público estatal consta de más de 5.000 entes. Si circunscribimos el análisis a aquellos adscritos a la Administración General del Estado, resultan un total de 428. De ellos, 15 están adscritos al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el que también se ubicaría la Autoridad.

La creación de la Autoridad como una nueva entidad del sector público estatal resulta, desde el punto de vista del gasto, injustificada y superflua, sin que se demuestre su pertinencia en el momento actual. Como se ha tratado de demostrar, el sistema actual de reclamación extrajudicial cumple ya de manera efectiva sus funciones, siendo capaces de tramitar las reclamaciones sin demora.

Este gasto superfluo, teniendo en cuenta que la deuda pública española alcanzó en el mes de noviembre de 2022 un máximo histórico de 1.505.538 millones de euros (el pago de esta deuda supone un desembolso de 31.000 millones de euros al año, solo en concepto de intereses), resulta irresponsable, pues el contexto de deuda actual exige una optimización del gasto público sin fisuras. Optimización que, por otra parte, debe ser un criterio habitual con independencia del contexto, tal y como establece el artículo 31.2 de la Constitución Española:

«El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos, y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.»

En cambio, la creación de la Autoridad que se pretende por el Proyecto de Ley tendría una estructura de 250 empleados, según la información del «Impacto presupuestario». Debe tenerse en cuenta, además, que sería necesario dotar a la Autoridad de los necesarios recursos materiales (nueva sede, comunicaciones y tecnologías de la información, etc.) y que deberá llevarse a cabo la promulgación de sucesivas normas que regulen su funcionamiento.

Problemas y gastos colaterales aparte, la creación de la Autoridad supondrá una nueva partida en los Presupuestos Generales del Estado, tal y como establece el artículo 24 del Proyecto de Ley, cuya utilidad y pertinencia no resulta acreditada en modo alguno en el Proyecto de Ley ni en la documentación que se le acompaña.

Tercero. La centralización del modelo actual, a través de la creación de la autoridad, no garantiza una mejora de la eficiencia y de la eficacia, ni se impone como modelo obligado.

La Orden ECC/2502/2012 ya pone en duda, en su exposición de motivos<sup>1</sup>, el cambio de modelo propuesto por el Proyecto de Ley, cuando afirma lo siguiente:

«Conforme a la redacción del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se han concebido los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como los órganos más adecuados para ejercer una labor de atención y solución de las quejas, reclamaciones y consultas que pueden interponer los clientes financieros. Su actuación habrá de ajustarse a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.»

Por otra parte, la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo (la «Directiva»), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en que se ampara el Proyecto de Ley, promueve el establecimiento de entidades independientes capaces de resolver litigios con los clientes aportando una solución eficaz que constituya una alternativa al procedimiento judicial, pero no impone el modelo centralizado en una nueva Autoridad como modelo a seguir y es perfectamente compatible con el sistema de reclamaciones extrajudiciales actual.

<sup>1</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-14363](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-14363).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 134-3

1 de marzo de 2023

Pág. 6

En efecto, nada hay en la Directiva incompatible con el actual sistema español. Concretamente, el artículo 18 de la Directiva<sup>2</sup> reconoce lo siguiente:

«Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. Cada Estado miembro podrá designar más de una autoridad competente.»

Fue la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva la que limitó esta posibilidad al establecimiento de una única autoridad competente. Así, la disposición adicional primera<sup>3</sup> dispuso lo siguiente: «Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, será creada por ley, y comunicada a la Comisión Europea, tras su acreditación por la autoridad competente, una única entidad, con competencias en este ámbito», produciéndose una interpretación restrictiva de lo marcado por la Directiva.

Para mayor gravedad, a esta interpretación restrictiva de la Directiva ha seguido una interpretación sesgada por parte de este Gobierno, conocido por ser el «más expansivo en el gasto», tal y como evidencia una vez más el Proyecto de Ley, pues, a la limitación de que deba ser una única autoridad competente, añade ahora la costosísima necesidad de que esta única autoridad deba ser, además, de nueva creación.

Pero debe tenerse en cuenta que al coste económico que esta decisión conlleva se añade un grave riesgo de pérdida de eficacia y eficiencia en el sistema, por la pérdida de la probada experiencia, conocimiento y especialización que acumulan las entidades supervisoras encargadas del sistema de reclamación extrajudicial actual, o por el desaprovechamiento de sinergias, la falta de coordinación y la inseguridad que pueda provocar una interpretación equivocada de las normas, todo lo cual redundará, precisamente, en el perjuicio de los derechos e intereses de los clientes financieros cuya protección se pretende apuntalar.

El Proyecto de Ley no aclara cómo se conformará la estructura de la Autoridad desde el punto de vista de los recursos humanos. No especifica si se integrarán en la nueva Autoridad los efectivos provenientes de los respectivos servicios de reclamaciones de los supervisores, o si, al contrario, la Autoridad se nutrirá de nuevo personal. En tal caso, a pesar de las exigencias profesionales que se pidan, se materializará el riesgo de que hablábamos, pues se producirá, sin lugar a duda, un alto coste de aprendizaje, por falta de experiencia, hasta la plena capacitación de los trabajadores de la nueva Autoridad. Al mismo tiempo, se provocará una ineficiencia en los actuales servicios de reclamación a manos de los organismos supervisores, en la medida en que sus empleados no continuarán desempeñando las funciones en las que se han especializado.

Aclarar este asunto es fundamental para poder hacer una completa valoración del Proyecto de Ley, ya que, para proteger debidamente los derechos e intereses de los clientes financieros, mucho más importante que la propia forma jurídica de la nueva Autoridad, su organización o separación funcional de los organismos supervisores, es el capital humano.

Cuarto. La eventual modificación del modelo actual debería cimentarse en los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores existentes.

Caso de que fuera necesaria modificar el sistema de reclamaciones extrajudiciales actual, debe advertirse que las modificaciones podrían llevarse a cabo sin necesidad de recurrir a la creación de la Autoridad que propone el Proyecto de Ley. En efecto, de aceptarse, en todo o en parte, la modificación del modelo actual en los términos planteados por el Proyecto de Ley, la reforma debería cimentarse en los servicios de reclamaciones actualmente existentes, sin necesidad de crear una nueva entidad separada, lo que redundaría en una mejora operativa y la reducción de costes.

Llevar a cabo la centralización que se pretende a través del Proyecto de Ley, pero apoyándose en los servicios de reclamaciones extrajudiciales existentes es tan sencillo como integrar los tres servicios en alguno de ellos. Es lo que se conoce como modelo «Twin Peaks» en el sector y es ampliamente respaldado.

En particular, según los expertos, el servicio de reclamaciones de la CNMV, por la mayor complejidad de los servicios y productos de inversión, se perfila como el servicio más adecuado para integrar los otros

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=ES>.

<sup>3</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-12659](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-12659).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 134-3

1 de marzo de 2023

Pág. 7

dos y ejercer, con exclusividad el servicio de reclamaciones extrajudiciales desde una perspectiva global. De esta manera, los tres organismos de supervisión (BdE, CNMV y DGSFP) conservarían la función supervisora en sus respectivos ámbitos, pero sólo la CNMV ejercería además la gestión de las reclamaciones extrajudiciales de los clientes financieros.

Quinto. Las entidades centralizadas internacionales en que se inspira la autoridad no son modelos de eficacia.

La experiencia comparada con respecto a la creación de organismos similares a la Autoridad no ha sido satisfactoria y, como se puede comprobar, tampoco ha sido la práctica común en la Unión Europea.

La mayoría de los países han optado, en cambio, por mantener, en aplicación de la Directiva, sus estructuras de servicios de reclamaciones existentes, o, en caso de crear una única autoridad competente, hacerlo apoyándose en algunos de los servicios de reclamación extrajudicial que ya tenían.

Puede ponerse como ejemplo similar a la Autoridad que se pretende crear el caso del *Financial Ombudsman Service* («FOS»), establecido en Reino Unido en el año 2001. Este servicio ha experimentado una serie de problemas:

1. Si bien las entidades pagan 750 libras por caso, se estima un coste real para el FOS de 960 libras por caso<sup>4</sup>.

2. En el año 2019, únicamente un 74 % de las reclamaciones se resolvieron en seis meses.

3. La estructura del FOS se ha incrementado sustancialmente, llegando a ser una entidad sobredimensionada. En los últimos 15 años, los funcionarios del FOS han pasado de 960 a 4.500. Y el coste anual salarial alcanza los 150 millones de libras<sup>5</sup>, desde una cifra de 78,3 millones de libras en el año 2010<sup>6</sup>.

4. También el volumen de reclamaciones ha experimentado un crecimiento muy elevado. El FOS resolvió entre abril de 2021 y marzo de 2022 un total de 218.740 reclamaciones, aproximadamente 4,5 veces más que el número de reclamaciones tramitadas por el actual sistema de reclamaciones de España.

Sirvan todas estas magnitudes para realizar una extrapolación de la dimensión que adquirirá la Autoridad de nueva creación planeada en el Proyecto de Ley.

En Reino Unido también existe la *Financial Services Authority* (FSA), que supervisa la conducta de 50.000 empresas del Reino Unido, en garantía de que los mercados financieros sean honestos, competitivos y justos. Se trata, por tanto, de un modelo «*twin peaks*» similar al expuesto en el punto IV, pero con la diferencia de que en este país se creó una nueva autoridad sin aprovechar las estructuras previas existentes.

Sexto. Conclusión.

En conclusión, este Grupo Parlamentario defiende firmemente los intereses de los clientes financieros, que se han visto saqueados en los últimos años con productos de dudosa claridad y finalidad.

Sin embargo, considera que no existen causas objetivas suficientes que justifiquen la modificación sustancial del sistema de reclamaciones extrajudiciales actualmente existente, y desde luego no mediante su centralización en la Autoridad de nueva creación, tal y como pretende el Proyecto de Ley. En efecto, el sistema actual tiene probada experiencia en la gestión eficaz y especializada de las reclamaciones de clientes financieros que debe preservarse, por lo que cualquier propuesta de mejora deberá apoyarse, en cambio, en los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores.

En mérito a lo expuesto, solicitamos la devolución al Gobierno, de quien procede la iniciativa, del Proyecto de Ley objeto de la presente enmienda.

<sup>4</sup> <https://www.ft.com/content/6896a60f-51c5-43bc-b1b7-9192a4eaaa7c>.

<sup>5</sup> <https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/324088/Financial-Ombudsman-Service-Annual-Report-and-Accounts-2021-22.pdf>.

<sup>6</sup> <https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/2015/ar10.pdf>.