



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2023

XIV LEGISLATURA

Núm. 856

Pág. 1

ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. CELSO LUIS DELGADO ARCE

Sesión núm. 43

celebrada el martes 21 de febrero de 2023

Página

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencias para informar 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. Por acuerdo de la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (Número de expediente 121/000134):

- | | |
|--|----|
| — Del señor secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa (García Andrés). (Número de expediente 212/002991) | 2 |
| — Del señor director general de Seguros y Fondos de Pensiones (Álvarez Camiña). (Número de expediente 212/002992) | 16 |
| — Del señor presidente de la CNMV (Buenaventura Canino). (Número de expediente 212/002993) | 21 |
| — Del señor presidente del Consejo Económico y Social. CES (Costas Comesaña). (Número de expediente 212/002994) | 30 |

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 2

Se abre la sesión a las diez de la mañana.

COMPARENCIAS PARA INFORMAR 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. POR ACUERDO DE LA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL. (Número de expediente 121/000134):

— **DEL SEÑOR SECRETARIO DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA (GARCÍA ANDRÉS). (Número de expediente 212/002991).**

El señor **PRESIDENTE**: Abrimos la sesión para tramitar el orden del día, que, como ustedes conocen, es la celebración de comparencias para informar 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.

Como bien saben ustedes, el compareciente dispondrá de un tiempo entre diez y doce minutos, después intervendrán los portavoces de los grupos parlamentarios en un turno de cuatro minutos y responderá finalmente el señor compareciente.

El objetivo de estas comparencias es ilustrarnos sobre este proyecto de ley. En esta Comisión tenemos la experiencia de lo fructíferas que son a los efectos de formar la opinión de los grupos sobre el proyecto de ley, para la preparación de las enmiendas al articulado y propician en muchos casos y facilitan el siempre bien querido consenso en aspectos de los textos legales.

Sin más, doy una vez más la bienvenida a don Gonzalo García Andrés, secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, para que comience estas sesiones. Tiene la palabra.

El señor **SECRETARIO DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA (García Andrés)**: Muchas gracias, presidente.

Buenos días. Es un placer estar de nuevo compareciendo en esta Comisión, en esta ocasión con motivo de la tramitación del proyecto de ley por la que se crea la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero. Lo que voy a hacer en mi intervención inicial es explicarles por qué este proyecto de ley supone un avance muy notable en la protección del cliente financiero en nuestro país y, por tanto, estamos hablando de una reforma que yo creo que tiene más trascendencia de lo que podría parecer en una lectura rápida, en un primer vistazo de los elementos básicos de este proyecto. Por lo tanto, voy a explicar qué elementos de novedad, qué avances fundamentales contiene el proyecto de ley, cuáles son los elementos fundamentales de su contenido, y también por qué consideramos desde el Gobierno que es particularmente urgente y oportuno aprobar este proyecto de ley en el entorno actual en el que estamos viviendo en la economía española.

En primer lugar, quería explicar de dónde viene. Este es un proyecto, es un texto legislativo que cristaliza tras muchos años de esfuerzos y de debates, de los cuales ustedes han sido parte. En parte tiene que ver con la Directiva 2013/11/UE, sobre sistemas alternativos de resolución de litigios, y después con varias leyes, la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; la Ley 5/2015, de fomento de la financiación empresarial; y la Ley 7/2017, relativa en particular a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. En estos textos legislativos se dan distintos mandatos al Gobierno para trabajar en mecanismos que refuercen la resolución extrajudicial de litigios, de conflictos en el ámbito financiero, y también ha sido objeto de distintas iniciativas parlamentarias. Las conclusiones del informe de la subcomisión parlamentaria sobre la transparencia en la información de los productos financieros e hipotecarios de las entidades de crédito y, además, una proposición no de ley aprobada por la Comisión de Economía y Competitividad en 2014, todas apuntaban a la necesidad de tomar esta iniciativa para reforzar el marco institucional de protección del cliente financiero en nuestro país. Es una reforma, además, que está contenida en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. No tiene un hito asociado, pero sí está citada y explicada en el componente 11 del plan y, por tanto, es la cristalización de un trabajo largo.

Antes de empezar a hablar de los avances fundamentales que introduce este proyecto, me gustaría compartir con ustedes algunas cifras, porque estamos hablando de tratar de avanzar y mejorar en un ámbito en el que los clientes, los ciudadanos, presentan más de un millón de reclamaciones a los servicios

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 3

de atención al cliente, que son la primera pieza del sistema de resolución extrajudicial de los conflictos en nuestro país cada año. Con datos del año 2021, en los servicios de reclamaciones de los tres supervisores se presentaron 1 119 000 reclamaciones, de las que 702 000 fueron resueltas desfavorablemente para el cliente. De estas, 47 176 llegaron a presentarse en los servicios de reclamaciones de los supervisores y, de estas, el 38 % fueron admitidas a trámite, y de estas, los servicios informaron favorablemente al consumidor en el 54 % de las ocasiones.

En este sentido, estamos hablando de avanzar en un ámbito que es mucho mayor de lo que esas 47 000 reclamaciones muestran. Es decir, que estamos hablando de reclamaciones en el ámbito hipotecario, de reclamaciones en el ámbito de tarjetas, de pagos, de transferencias, en el ámbito de seguros, sobre el que van a tener oportunidad de escuchar después al director general. Estamos hablando de reclamaciones sobre las condiciones de los seguros multirriesgo, de los seguros de automóviles, reclamaciones sobre el tratamiento de las operaciones en valor. Es decir, son muchos ámbitos que tienen que ver con la vida habitual y con la relación de los ciudadanos con el sistema financiero y con los servicios financieros y, por tanto, es muy importante lo que vamos a hacer y es muy importante que este mandato que teníamos, de mejorar este sistema de protección, cristalice en este proyecto.

Las novedades fundamentales que introduce el proyecto son las siguientes. En primer lugar, el gran avance del proyecto es que va a haber un sistema de resolución de las reclamaciones vinculante para las entidades. Es un sistema que, además, va a funcionar de manera gratuita y más rápida para los clientes. Aquí la financiación del funcionamiento de la autoridad va a correr a cargo de las propias entidades, con una tasa de 250 euros por cada reclamación admitida a trámite, y esto va a permitir que, por primera vez, los clientes puedan tener un sistema rápido y vinculante para las entidades hasta los 20 000 euros.

Por otra parte, desde el punto de vista del ámbito material de la protección, se va a ampliar, porque va a cubrir la posibilidad de interponer reclamaciones sobre las normas de conducta y las buenas prácticas financieras, pero, además, también sobre las cláusulas abusivas que hayan sido declaradas como tales por tribunales, y que hayan sido también inscritas en el registro de condiciones generales de la contratación.

Otra de las novedades en el ámbito material de protección que cubrirá la autoridad es que los clientes van a poder reclamar también sobre aquellas normas de conducta que tienen origen en los mecanismos de autorregulación, en los códigos de buenas prácticas y en los protocolos. Este es un elemento de novedad fundamental y muy valioso, sobre todo porque, como saben sus señorías, hoy se cumple un año de la ampliación del protocolo para incluir los compromisos en relación con la inclusión de los mayores, después se ha ampliado ese protocolo también para introducir compromisos en el ámbito de la inclusión financiera rural, y hace pocos meses que se han puesto al día y se han ampliado los códigos de buenas prácticas para los deudores hipotecarios vulnerables. Consideramos que es fundamental que estas normas de conducta, que emanan de los compromisos voluntariamente asumidos por las entidades, puedan ser objeto de protección en el ámbito de la autoridad.

Por otra parte, desde el punto de vista subjetivo, también se amplía este ámbito de protección, porque no solo se van a cubrir reclamaciones por las relaciones contractuales con entidades supervisadas en el ámbito de seguros, de valores y de banca, sino que también se van a cubrir aquellos servicios financieros con entidades que no estén supervisadas y que, además, son cada vez más importantes, y que requieren una atención especial para su protección por su complejidad. Se van a cubrir, por ejemplo, reclamaciones sobre préstamos de consumo por entidades que no estén supervisadas por el Banco de España, por entidades que presten servicios de *fintech* o servicios relacionados con criptoactivos. Este es otro elemento fundamental de ampliación del ámbito subjetivo. Se cubrirán también aquellas reclamaciones que surjan de las relaciones con entidades que estén autorizadas a prestar servicios en España pero que no sean entidades españolas. También se va a incluir en el ámbito de protección aquellas reclamaciones que no necesariamente tienen un contenido económico. Por ejemplo, se podrá reclamar por el derecho a tener acceso a una cuenta de pago básica, y la autoridad podrá, en su caso, imponer una compensación a la entidad, proporcionada y justificada en todo caso por el incumplimiento de esta obligación.

Es muy importante que todo este ámbito de protección se va a hacer de manera gratuita para los clientes. Se va a hacer, además, con un criterio uniforme. Ese es otro de los grandes avances que supone la creación de la autoridad, porque el absorber los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y el Banco de España va a permitir que se pueda beneficiar la autoridad de esas relaciones, de esas sinergias entre distintos productos financieros que tienen componentes similares, y lo van a hacer, además, con un contenido que sea uniforme.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 4

Cuando las reclamaciones sean superiores a 20 000 euros, saben sus señorías que la gran mayoría de las reclamaciones son inferiores a 20 000 euros, pero, cuando sean superiores, también se podrán someter a la autoridad. En este caso, la resolución por parte de la autoridad no será vinculante para la entidad, pero el reclamante siempre tendrá la posibilidad de recurrir a la jurisdicción civil y utilizar la resolución de la autoridad como elemento probatorio en el ámbito de la jurisdicción civil.

Todos estos elementos que les comento suponen un avance fundamental en la protección de los clientes financieros, y suponen también un antídoto contra el exceso de litigiosidad. Uno de los objetivos del desarrollo de los sistemas alternativos de resolución de litigios es reducir los costes de transacción que tienen para todos, en particular para los ciudadanos que tienen que pagar los costes, que tienen que recurrir a un abogado, que tienen que recurrir a un procurador, pero también los propios costes de las entidades y, en general, la eficiencia con la que funciona el sistema. Es muy importante que logremos crear los mecanismos institucionales para que estos conflictos, en la medida de lo posible, se puedan reducir, se puedan solucionar de una manera barata, y sin tener que recurrir a largos procesos judiciales.

Por último, el proyecto introduce una novedad, que supone un cambio fundamental en el entorno en el que estamos, que es que introduce por primera vez en nuestro ordenamiento financiero el principio de prestación personalizada de servicios financieros. Este se define como la necesidad de que las entidades tomen en cuenta, cuando prestan los servicios a los ciudadanos, su edad, su situación eventual de discapacidad, las características de la zona geográfica donde están ubicados y el nivel de competencias digitales de dicha persona. Esto es un cambio fundamental en un entorno en el que las transformaciones que está experimentando el sector, la introducción masiva de tecnologías digitales, por supuesto, mejora los servicios, los hace más baratos, los hace más amplios, pero también, como hemos visto durante los últimos meses, crea en algunos casos y en algunos segmentos de la población una sensación de que pierde acceso a unos servicios de calidad para elementos básicos de su actividad, como son, por ejemplo, los pagos, el uso del efectivo o los productos básicos de ahorro. Por eso pensamos que introducir este principio de prestación personalizada es un avance muy importante para asegurar la calidad en este entorno de transformación y de avance. No se trata de quedarnos en el ámbito analógico, sino de que esta transformación y esta digitalización de los servicios se haga con la máxima calidad, y siempre manteniendo un elemento de cercanía y de contacto con los clientes, y tomando en cuenta sus necesidades.

Además, el proyecto, por último, establece la obligación de fomentar la educación financiera a través de la colaboración entre los supervisores, y entre estos y la autoridad. Este es otro elemento, es otra dimensión. Como saben, desde hace años los supervisores, y también con el ministerio y con otras entidades, estamos trabajando en promocionar, en impulsar la educación financiera, pero en este ámbito nos parece que la autoridad estará colocada en una buena posición para, efectivamente, poder dar un impulso y contribuir para mejorar al final la protección y la comprensión de todos los servicios.

Termino ya esta intervención inicial. Creo que nuestro sistema, el sistema financiero español y nuestro sistema de regulación y supervisión, con mucho trabajo y con mucha colaboración, con el impulso y la dirección de la legislación europea, en la que nosotros participamos de manera activa, con el trabajo con las entidades y con el sector y, por supuesto, con el trabajo de aplicación de las normas de los supervisores, hemos conseguido mantener unos niveles de estabilidad, de eficiencia y de protección importantes. En este funcionamiento del sistema financiero, la protección de los clientes es una dimensión fundamental, y faltaba una pieza de este sistema, y esta pieza es la que viene a proporcionar la autoridad.

Les decía al principio que creo que estamos en un momento en el que este proyecto es urgente, es urgente que esta autoridad empiece a funcionar, porque estamos en un entorno en el que la reputación y la percepción que tienen los ciudadanos y los clientes sobre las entidades financieras sigue teniendo problemas en muchos ámbitos. En algunos casos son problemas arrastrados del pasado, pero en otros tienen que ver con que todavía hay elementos de protección que tienen que mejorarse. Además, estamos en un entorno de subida de tipos de interés y, en particular, en el ámbito hipotecario, esto va a generar un impacto sobre las familias y una necesidad de mayor atención a que los servicios, las comisiones y el resto de la relación entre las entidades financieras y los clientes se desarrolle en un entorno que asegure la máxima protección para los clientes. Por último, porque durante el último año creo que está claro que la preocupación ciudadana, también de esta Cámara y de sus señorías, por la inclusión financiera, tanto en su dimensión de edad para los mayores como su dimensión rural, ha crecido, y creo que el Gobierno reaccionó con rapidez. Pensamos que este es un elemento fundamental que se ha reforzado con estos instrumentos, con este protocolo, con estos elementos de compromisos adicionales asumidos por las entidades, y que es muy importante que se puedan cumplir, porque, por supuesto, las normas son importantes, pero lo más importante es el

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 5

cumplimiento. Por lo tanto, se trata de una reforma ambiciosa, que creo que completará el conjunto de reformas que se están haciendo en el ámbito de los servicios financieros.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor García Andrés.

Es el turno de los grupos parlamentarios. Comenzamos por el Grupo Parlamento Vasco (EAJ-PNV). Tiene la palabra la diputada doña Idoia Sagastizabal.

La señora **SAGASTIZABAL UNZETABARRENETXEA**: Gracias, presidente, y muchísimas gracias al secretario de Estado por sus explicaciones.

La verdad es que valoramos positivamente la voluntad de definir un sistema integral de defensa de los clientes financieros. Además, como usted bien ha dicho, en un momento que es cierto que la sociedad se siente indefensa ante las entidades financieras. Pero sí es verdad también que hay varias cuestiones en las que nos surgen dudas, porque así nos lo han hecho llegar, y yo me voy a referir a ellas.

En el tema de las compensaciones, no acabamos de entender una compensación cuando la reclamación no tiene carácter económico. Si no se acredita ningún daño concreto, ¿tiene sentido hacer una compensación si no tiene ese carácter reparador?

Por otro lado, nos están haciendo llegar muchas cuestiones en cuanto a la tasa. ¿Por qué ese importe? Si nos dicen que prácticamente el 90 % de las reclamaciones no tienen cuantía económica concreta o es inferior a 250 euros. Por lo que, poniendo un ejemplo, un cliente financiero, de 20 000 euros con una comisión del 1 % significaría un importe de 200 euros y, si reclama, entre pagarlo o devolverlo, ¿qué va a pasar? Va a ser más económico devolverlo por la entidad financiera en este caso. ¿Se ha tenido en cuenta esta incidencia?

También, en cuanto al umbral que se ha establecido de 20 000 euros para que la decisión sea vinculante. ¿Por qué 20 000? Si esta decisión o esta medida lo que pretende es sustituir el procedimiento judicial, ¿no deberían tomarse referencias a lo mejor propias de estos procedimientos judiciales?

Por último, en cuanto a las funciones del comité consultivo, se le atribuyen competencias de informe preceptivo sobre normas de conducta, y es cierto que en el ámbito bancario no existe, pero en la CNMV sí existe un comité consultivo. ¿Cree que podría haber duplicidades en este sentido?

Nada más y muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Sagastizabal.

Por el Grupo Parlamentario Ciudadanos tiene la palabra doña María Muñoz Vidal.

La señora **MUÑOZ VIDAL**: Gracias, presidente. Buenos días, don Gonzalo, secretario de Estado.

La verdad es que compartimos la necesidad de que existan mecanismos robustos para que los clientes financieros puedan ver sus derechos protegidos. Lo que pasa es que este proyecto de ley presentado nos genera algunas dudas en algunos de los aspectos, y esperamos que, en ese trámite de comparecencias, tanto la suya como las que vendrán en los días siguientes, nos puedan servir para aclararlas.

Son tres principalmente, relativas las primeras a si este es el mejor mecanismo para garantizar la efectividad de la protección de los derechos de los clientes, también si este diseño del sistema de reclamaciones y recursos es el adecuado, y el tercer grupo de dudas es si la estructura y la organización de la autoridad es la correcta.

En cuanto a las dudas que nos surgen en la efectividad de defensa de los clientes, la exposición de motivos de este proyecto de ley dice que el sistema institucional de resolución extrajudicial de litigios tiene encomendada la resolución de las reclamaciones de los clientes financieros de forma sencilla, ágil, eficaz, gratuita para los clientes e imparcial. Esto es algo en lo que todos podemos estar de acuerdo. Sin embargo, esa tarea de resolución sencilla, ágil, eficaz, gratuita e imparcial teóricamente ya se venía realizando en el Banco de España, en la CNMV, en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Entonces, la pregunta es: ¿no se estaban cumpliendo antes estos requisitos, como era de esperar? ¿Cree que la autoridad va a poder hacer mejor esta labor que las instituciones mencionadas? ¿Qué cambiará esta ley para que así sea? O sea, ¿cómo podemos asegurar que la autoridad cuenta con los medios necesarios para poder cumplir de forma efectiva esa tarea que tiene encomendada?

En cuanto al diseño del sistema de reclamaciones, hay una cuestión que nos preocupa bastante, y es que creemos que, en principio o *a priori*, está errada en la elaboración del proyecto de ley. Según este, los

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 6

recursos ante reclamaciones vinculantes, o sea, aquellas de cuantía inferior a 20 000 euros, se deberán interponer ante la jurisdicción contencioso-administrativa y, por el contrario, las reclamaciones no vinculantes, las superiores a la cuantía de 20 000 euros, deberán acudir a la jurisdicción civil. Entonces, nos encontraremos en una situación donde sobre un mismo tipo de controversia, puesto que la cuestión jurídica de fondo es independiente, es la misma, independientemente de la cuantía, acabará judicializada simultáneamente en dos órdenes jurisdiccionales distintos, y en el caso límite veremos a la Sala primera del Tribunal Supremo marcando jurisprudencia sobre este tema, y a la Sala tercera también marcando jurisprudencia, tal vez distinta, sobre este mismo tema, y eso puede generar una enorme inseguridad jurídica y, además, puede ir contra la propia lógica del fin último por el que se ha creado esta autoridad, que es la unificación de criterios en defensa del cliente financiero.

No sé qué opinión puede darnos, o si es algo que lo tienen localizado y que se puede solucionar.

Por otro lado, se ha hablado también por la anterior portavoz, y es una cosa que nos han hecho llegar y que preocupa, de la tasa prevista en la disposición adicional primera, esa tasa fija de 250 euros a pagar por la entidad financiera, independientemente del resultado de la reclamación, sea a favor o en contra de la entidad financiera, o sea, solo por tramitar la reclamación, una tasa de 250 euros. A lo mejor estamos abriendo la puerta a que cualquier cliente financiero, aunque haya firmado determinadas cláusulas, reclame una comisión de mantenimiento de 60 euros a su entidad bancaria y nos encontremos con que, solo por presentar la reclamación ante esta autoridad, de 60 euros, aunque el cliente no reciba o no se le devuelvan los 60 euros, el banco tenga que pagar 250 euros, y es una cosa que, cuando menos, nos parece llamativa.

Termino ya, presidente. La pregunta en cuanto a la estructura de la autoridad. La organización de esta autoridad independiente tendrá un órgano de gobierno, que es el consejo rector, integrado por personas titulares de la presidencia, de la vicepresidencia y consejeros natos y electos. Esta autoridad se organiza en secciones y áreas para unificar criterios. Junto a ellos se prevé la existencia de un comité consultivo. Yo no sé si tiene alguna opinión sobre la organización interna de la autoridad, si la ve adecuada, y si le ve margen de mejora, porque resulta —y a mí me ha llamado la atención— que la presidencia y la vicepresidencia tendrán que comparecer aquí, en esta Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital, tendrá que ratificarse su nombramiento, que será adoptado por mayoría absoluta, que en el caso del presidente nos parece razonable, pero en el caso de la vicepresidencia nos ha resultado chocante. Porque ni en la exposición de motivos ni en la memoria del proyecto se justifica claramente el porqué una vicepresidenta amerita un tratamiento similar a la presidencia, dada sus distintas funciones y, a lo mejor, nos puede dar luz, no vaya a ser que se trate de diluir la figura del presidente para restarle autoridad.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Muñoz.

Es el turno del Grupo Parlamentario Plural. Tiene la palabra don Ferrán Bel Accensi.

El señor **BEL ACCENSI**: Muchas gracias, presidente. También quería agradecer al secretario de Estado su comparecencia y pedirle excusas porque me he tenido que incorporar con un cierto retraso. Hoy, de hecho, hay varias comparecencias para varios proyectos de ley, todos ellos interesantes y, por lo tanto, los grupos pequeños debemos intentar simultanearlas. En todo caso, si en alguna cuestión que le planteo ya lo ha dicho previamente, ya le pido excusas, y ya escucharé toda la intervención de forma íntegra.

De hecho, respecto a la composición de esta autoridad administrativa independiente, nosotros tenemos alguna duda y creemos que se podría aportar algún consejero nombrado desde otros ámbitos que, aunque sea administrativa, no sean estrictamente gubernamentales, pero, en todo caso, eso lo dejaremos para el momento de las enmiendas.

Sí le quiero preguntar dos cuestiones en relación con dos disposiciones adicionales. La primera se refiere a la disposición adicional primera, que es la de la tasa, que ya se la han nombrado varios portavoces. No creo que aquí haya ningún cliente perverso que pueda pensar que va a pedir una reclamación porque a la entidad financiera le va a salir más a cuenta pagar la reclamación que pagar la tasa. Yo eso lo descarto y, en todo caso, si hay alguno que llega a tal extremo, yo creo que no dejaría de ser anecdótico. Pero sí me preocupa que, al final, la tasa que se paga es la misma, independientemente de si la reclamación es admitida o es resuelta favorablemente, porque yo entiendo que, al fin y al cabo, una forma de primar las buenas prácticas es que la tasa fuera inferior en el caso de que la reclamación no fuera tomada en consideración, y eso podría ser un incentivo. Por lo tanto, me plantea esta duda de una

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 7

tasa única de 250 euros, más cuando en el apartado 10 de la misma disposición adicional se establece un concepto que es el ajuste de la cuota tributaria, y se dice que se podrán introducir modificaciones de la cuota de la tasa en la Ley de Presupuestos Generales del Estado que corresponda, a fin de conseguir un mayor grado de adecuación entre la cuantía total recaudada y el coste del servicio prestado por la autoridad. A mí me parece correcta esta salvaguarda de que la Ley de Presupuestos Generales del Estado pueda incidir, pero nos gustaría saber también si tienen una primera aproximación de lo que se puede recaudar y el coste del servicio, más allá de que, repito, entiendo que esta tasa de 250 euros no debería ser la misma para los casos en que se dé la razón al cliente y los que se dé la razón a la entidad.

La segunda cuestión tiene que ver con la disposición adicional tercera, donde se establece la colaboración en la tramitación de las reclamaciones, y establece que, excepcionalmente, cuando el volumen de reclamaciones previstas en la ley haga que la autoridad —con los medios personales propios— no pueda resolver todos los asuntos que tiene pendientes temporalmente, se pueda recabar la colaboración de otros órganos o entidades públicas o privadas. Me gustaría que, en cuanto a las entidades públicas, me dijera en cuáles estarían pensando. Más dudas me genera introducir entidades privadas, aunque sea con funciones que no impliquen el ejercicio de la propia función pública. Ya sé que me dirá que esto es una excepción y para casos de extremada urgencia, pero me gustaría que me explicasen qué están pensando en situaciones como esta.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Bel.

Es el turno del Grupo Parlamentario Republicano. Tiene la palabra don Joan Capdevila i Esteve.

El señor **CAPDEVILA I ESTEVE**: Muchas gracias, señor presidente. Me excuso, como el señor Bel, por idénticas razones, por no haberme perfeccionado todavía en el don de la ubicuidad. **(Risas)**.

Señor secretario, muchas gracias. Tengo tres 'sin perjuicios'. Sin perjuicio de que, de forma general, creemos que en la defensa del cliente financiero dan ustedes más peso al adjetivo que al sustantivo, y, si me permite el juego de palabras, hace usted sustantivación excesiva del adjetivo. Sin perjuicio de que nuestro grupo es más partidario de los modelos *twain peaks* y este no responde a ese modelo. Y a su favor, sin perjuicio de que las protestas de las instituciones financieras, cuanto más agudas son, más inclinan a este grupo a considerar la bondad de esta norma. Sin perjuicio de todo esto, traigo para usted dos preguntas que, por favor, me gustaría que hiciese el ejercicio de responder con tanta precisión como usted pueda. Una: ¿cuánto costará al contribuyente esta nueva autoridad? ¿Cuánto en personal y cuánto en medios? ¿Cuántos funcionarios? ¿500? ¿600? Para hacerlo bien, ¿cuántos hacen falta?

Derivado de ello, ¿no existen formas más funcionales, eficientes y económicas que crear una nueva institución? ¿Tan mal lo venían haciendo el Banco de España, la Dirección General de Seguros y la CNMV? Supongo que todos estamos de acuerdo en que lo barato es hacer leyes —aunque también le cuestan al contribuyente—, lo caro es hacerlas cumplir y hacerlas cumplir bien. ¿No es más sencillo ir donde la legislación dice que los informes de estas instituciones son no vinculantes y, con la autoridad que el pueblo nos ha dado, tachamos ese «no», y se acabó? O, mejor aún, existen autoridades de defensa de los consumidores —y admito que, en este caso, pongo más peso en el consumidor que en el financiero— independientes y amparadas por leyes orgánicas —que son los estatutos de autonomía de Cataluña y de cada una de las comunidades autónomas— que simplemente, se les puede habilitar para estas cuestiones. Es verdad que son cuestiones financieras que requieren una cierta especialidad, pero no creo que sea una hiperespecialidad que solo habilite a altos funcionarios residentes dentro de la M-30. Si me estoy equivocando, hágame el favor de corregirme.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Capdevila.

Por el Grupo Parlamentario Confederal tiene la palabra el diputado don Txema Guijarro.

El señor **GUIJARRO GARCÍA**: Muchas gracias, presidente. Buenos días, señor García Andrés. Buenos días también a todas y a todos.

La verdad es que la iniciativa legislativa que estamos discutiendo en realidad ya llega algo tarde, porque en principio se supone que esto debía desarrollarse en virtud del mandato recogido en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017. La misma estaba prevista para su desarrollo en el año 2018. Es verdad que, desde entonces, el cúmulo de vicisitudes y de incidencias que hemos atravesado

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 8

como país, y seguramente también como Gobierno, han justificado la posposición de una iniciativa que para mi grupo parlamentario es sin duda muy importante. Posposición que no tiene ya ningún sentido y que, por lo tanto, nos congratulamos con que el Gobierno haya comenzado a tramitar esta iniciativa y, por supuesto, confiamos en que la misma se pueda finalizar antes de la terminación de la legislatura y, por lo tanto, podamos tener la norma vigente.

Por supuesto, una de las cuestiones que más nos resultan de interés es la creación en sí de una autoridad administrativa independiente que, desde luego, para el sector financiero y bancario, a nuestro modo de ver, era fundamental. Vamos a hablar de esos límites de los 20 000 euros de los que se ha hablado. En todo caso, esta iniciativa tiene que servir —y confío en que así sea— como mecanismo desincentivador de determinadas praxis que se han llevado a cabo en nuestro país. Quiero recordar solo recientemente la venta de participaciones preferentes, las cláusulas suelo, el índice de referencia de préstamos hipotecarios, las tarjetas *revolving*, la denegación de cuentas de pago básicas sin motivo alguno, comisión en la prestación de servicios financieros básicos... Es decir, el elenco de prácticas, vamos a decir, no muy éticas, por parte del sector bancario y financiero invitaban desde hace tiempo a que desde el Estado se empezaran a tomar medidas de este calado y de este tipo.

Además, señor secretario del Estado, medidas que cada vez veo más urgentes, en el sentido de que el propio proceso de digitalización que ha vivido el sector amenaza con aumentar una brecha de cultura financiera que ya en nuestro país es bastante alarmante y, por lo tanto, todo lo que pueda hacer el Gobierno para reducir, aplacar, minimizar esta brecha, sin duda es bienvenido. Solo quiero recordar la encuesta de competencias financieras de la CNMV y el Banco de España con la colaboración del INE, publicada creo que fue el año pasado, donde se ponían en evidencia estas amenazas y la posibilidad de esta brecha. Solo por leerle algún dato que tenía por aquí de los más llamativos: solo el 18 % de los encuestados contestaba correctamente a las tres preguntas que evaluaban el conocimiento financiero; es decir, el 82 %, el resto, se podía decir que tenía una cultura financiera baja o nula. Por lo tanto, sí podemos decir *grosso modo* que el cliente financiero español está desprotegido, seguramente por una falta de cultura y, en ese sentido, creo que es competencia del Estado y del Gobierno particularmente incidir en las políticas que reviertan esta situación.

Una situación que, por lo demás, es descrita por algunos analistas como, leo literalmente: El sector se caracteriza por la existencia de importantes fallos de mercado —entre otros, información asimétrica, externalidades, poder de mercado— que justifican la existencia de una intensa regulación y supervisión por parte del sector público. Esta cita que les leo no es de ningún economista soviético, estamos hablando del presidente de la CNMC, que advertía de la situación que vive nuestro país y este sector específicamente.

Sobre las posibles preguntas, le he anticipado ya la primera. ¿Por qué ese límite de 20 000? No sé si hay algún criterio objetivo. Creo que ya otros intervinientes se lo han preguntado. ¿Por qué no 30 o 10? Seguramente haya un criterio técnico, pero, por conocerlo. Por otro lado, en principio se establecía un plazo de tres años para la elaboración de un informe de impacto sobre la implementación del sistema institucional de resoluciones extrajudiciales. Así, *a priori* y sin ser ningún experto en leyes y en jurisprudencia, señor García Andrés, me da que es mucho tiempo tres años. Como decía al principio de la intervención, ya vamos con algo de prisa, con algo de retraso. ¿Por qué tres años? Quizá esté justificado, pero, en fin, quiero conocer un poco su opinión, su criterio respecto a estos tres años y si cree usted que hay alguna posibilidad de reducirlo o de ir un poquito más acelerados.

Por último, en la documentación que acompaña a este texto normativo hemos encontrado observaciones que han hecho el gobernador —bueno, el Banco de España, la institución en sí, no el gobernador— y la propia CNMV. De hecho, esta última hasta llega a cuestionar la idoneidad de la creación de una autoridad independiente de este tipo, habla de pérdida de capacitación técnica y de no aprovechar una dilatada experiencia. Por lo que entiendo, esto se trata básicamente de integrar oficinas y, por lo tanto, de generar sinergias y aprovechar las que se puedan generar dentro de la Administración pública para dar un mejor servicio a los ciudadanos. Pero, en todo caso, no sé si nos podría usted explicar qué tipo de mecanismos y cómo piensan ustedes integrar estos departamentos —reclamaciones del Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones— para precisamente aprovechar esas sinergias que estoy seguro de que existen.

Por lo demás, muchas gracias y, como siempre, le agradezco al presidente su generosidad en los tiempos.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 9

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Guijarro.

Por el Grupo Parlamentario VOX tiene la palabra don Rubén Manso Olivar.

El señor **MANSO OLIVAR**: Muchas gracias, presidente. Buenos días, señor secretario de Estado, un placer encontrarle aquí, alabo su claridad.

El representante de Esquerra Republicana, en cierto modo, ya ha abierto el melón. Vamos a seguir con ese melón, vamos a seguir abriéndolo. Usted sabe que ya la Ley 44/2002 hablaba del comisionado para la defensa del cliente financiero. De hecho, se sacó el Real Decreto 303/2004, en el que ya se llegaron a aprobar los reglamentos. Luego esto nunca entró en vigor. Luego, con la llegada del Gobierno de Zapatero —porque esto es en gran medida de los Gobiernos de Aznar—, esto se tumbó. Parece que ya hace casi veinte años... No, casi no, hace veinte años —es que veinte años no es nada, que decía la canción— que se viene debatiendo el problema.

Pero yo voy al melón de Esquerra. Realmente, la directiva no les exige a ustedes este modelo. Parece que sí que hay un cierto consenso —ya sabe usted que yo participo de pocos, pero de este sí participo— en que hay que separar las funciones de solvencia de las funciones de protección a la clientela. El caso más claro lo tenemos, por ejemplo, con lo que pasó con las preferentes. Usted sabe que las preferentes fueron incentivadas por el Banco de España como modo de reforzar la solvencia de las cajas de ahorro, y luego se encontró con que la comercialización había sido deficiente y estaba en una situación muy incómoda porque él había empujado a las entidades a hacerlo. Claro, también lleva razón el Banco de España, dijo que emitiese preferentes, no que las coloque como las ha colocado. Pero, bueno, se le puso en una situación muy incómoda. Julio Segura, presidente de la CNMV, en una Comisión aquí, mucho antes de que yo fuera diputado, ya dijo que claramente la solvencia y la protección de la clientela no pueden caer bajo el mismo paraguas.

Entonces, sobre eso sí hay consenso, pero no lo hay consenso sobre lo que ustedes proponen a esta Cámara. Ustedes proponen crear un organismo nuevo, y nosotros —ya no sé si los señores de Esquerra, probablemente no, porque lo proponemos nosotros— lo que les decimos es: ¿no se plantean otro sistema más cercano a lo que parece que han sugerido los representantes del Banco de España y de la CNMV —no sé si lo seguirán haciendo, ya veremos estos días si han cambiado su opinión— de que tal vez la solvencia debería residir en el Banco de España y todo lo que es conducta en Comisión Nacional de Mercados y Valores? Se lo digo esto porque los únicos que han optado por este sistema, como usted sabe, son los británicos, y han terminado construyendo un monstruo de 4000 empleados. Es que ya sabemos cómo empieza esto, pero nunca sabemos cómo acaba; podemos acabar con 4000 empleados. Eso sería lo más relevante.

Ya cosas menores, algunas se las han anticipado. Hombre, es verdad que hay reclamaciones muy pequeñas, pero, darle un acceso gratuito a la reclamación puede llenar el órgano receptor de las reclamaciones. No vemos ningún problema en que se exigiera un pago que luego, en caso de darle la razón, fuera como unas costas, se traspasara al otro. Digo esto porque alguno me dirá: Oiga, es que, si vengo a reclamar 50 euros y me piden unas tasas de 100 o de 30, pues mire usted, ya no merece la pena. Bueno, sí, reclame si usted lleva razón porque, si le dan la razón, también le van a devolver la tasa, se la va a pagar el otro. Es un sistema parecido a lo que son las costas judiciales. Pero no parece razonable que sea gratuito el acceso a este sistema porque eso lo único que puede hacer es que se les llene a ustedes el registro de solicitudes.

Yo creo que van a tener muchos problemas porque están mezclando —probablemente a usted y a mí se nos escapa porque nuestra formación jurídica no es la mejor— las jurisdicciones civiles y administrativas. Muchas de las reclamaciones que se llevan a los bancos, y se lo digo por experiencia, son civiles, son realmente civiles, y cuando llegan al Banco de España muchas veces se informan mal porque el Banco de España no sabe derecho civil ni son sus funciones. Pero la gente piensa —lo entendemos— que, como el Banco de España es el supervisor bancario, sabe de todo. Sabe de todo, pero sabe de derecho civil.

Sobre el tema de la mala fama de la banca, pues aquí contribuimos muchísimo, aquí no hay día que no busquemos un empresario o un banco al que atacar. Básicamente, para pasar desapercibidos nosotros en nuestra maldad, nos dedicamos a señalar las maldades ajenas.

Respecto a lo desprotegidos que están nuestros ciudadanos por falta de cultura financiera, es muy interesante viniendo del señor Guijarro, cuyo grupo parlamentario se niega a que se reciba formación económico-financiera en bachillerato porque eso es formar a la gente en el capitalismo.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 10

Por último, sobre el tema de los fallos de mercado y la simetría. El tema de la asimetría es una de las cosas peor entendidas que hay en teoría económica. Claro que hay asimetría, es que en la asimetría se basa la división del trabajo. Claro que el fontanero sabe más que yo y hay una asimetría de información. Eso no es lo relevante. Lo relevante es si el fontanero utiliza el conocimiento para estafarme. Pero que hay asimetría, claro que hay simetría. Estoy harto de oír que hay una asimetría de información entre la entidad bancaria y el cliente. Claro, es que, si el cliente supiera tanto como el banco, sería banco. Es normal la asimetría, es parte del sistema. No habría división del trabajo sin asimetría de información. No confundamos las cosas porque, con ese tipo de argumentos que nos suenan estupendos y académicos, llegamos a conclusiones muy incorrectas. El problema no es la asimetría de información, la asimetría de información existe desde el momento en que hay división del trabajo y especialización. El problema es el mal uso, aprovecharse, de manera torticera, de manera culpable —no lo sé, ya buscaremos adjetivos— de la asimetría. Todos los abogados saben más que sus clientes y no por eso los engañan.

Luego, está los fallos de mercado. Aquí definimos como fallo de mercado todo lo que no funciona según la concepción que tiene el poder. Ahora, aquí lo que hay son fallos de Estado, según la concepción que tenemos los que nos gusta un poquito menos tanta intervención pública.

Hay dos preguntas fundamentales. La primera es —y concreto y disculpe, señor presidente— por la tasa. Es decir, se tienen ustedes que plantear un sistema de tasas que sea disuasorio y, para que no tenga coste, que se pueda imputar a la entidad si realmente resulta condenada —que no sería la expresión, porque no estamos en un tribunal—. La segunda es si se plantean ustedes otro sistema más parecido al sistema *twin peaks*, es decir, traspasar las competencias de solvencia al Banco de España y las comisiones de protección de la clientela a la CNMV. Tenemos el problema de la Dirección General de Seguros, ya que todo lo que es conducta debería ir a la CNMV, y ahí sí podríamos mantener un supervisor de solvencia distinto al Banco de España; que, por cierto, lo que yo sí me plantearía es sacarlo ya del Ministerio de Economía y darle autonomía como institución.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Manso.

Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra don Miguel Ángel Castellón Rubio.

El señor **CASTELLÓN RUBIO**: Muchas gracias, presidente. Muchas gracias, señor secretario de Estado por venir a comparecer a esta Comisión. Creemos que es el camino.

Yo una intervención no voy a hacer, sí voy a plantearle una serie de preguntas. Lo que tiene intervenir al final es que muchas de ellas ya han sido introducidas por los anteriores intervinientes, pero voy a intentar aportar en algunas de ellas algunos matices que nos gustaría que usted respondiese.

He echado en falta en su exposición una valoración del sistema actual, del funcionamiento, del grado de satisfacción que podemos tener los españoles con el sistema de doble instancia que hay en la actualidad, y que, en segunda instancia, esas reclamaciones están siendo resueltas por los supervisores: Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros.

Hemos escuchado, independientemente de que estos días vamos a tener la comparecencia del presidente de la CNMV, del gobernador del Banco de España y también del director general de Seguros, ya un balance positivo por parte de estas entidades. Yo quería hacer referencia a que la CNMV, por ejemplo, ha dicho que el plazo de resolución media de sus reclamaciones es de noventa días. Creo que se puede mejorar, pero creo que, sin duda, es satisfactorio. Que el 30% de las resoluciones de sus reclamaciones terminan con un acuerdo entre las partes, y que resuelven unas 780 reclamaciones al año motivadamente.

Este sistema, que es un sistema, sin duda, para reducir la litigiosidad, ¿cree usted que podría haber sido útil exclusivamente dotar a las resoluciones de estos supervisores el carácter de vinculantes, como ya ha preguntado otro compañero? Sobre todo porque la CNMV —y sigo con esta institución— dice que en los últimos cinco años solamente el 11% de las reclamaciones que han resuelto son desatendidas por las entidades financieras, con lo cual, hay un alto grado de efectividad, y eso que no son vinculantes, en las resoluciones que actualmente están resolviendo los supervisores.

En cuanto al modelo institucional propuesto, me gustaría saber, de manera concreta, si el Gobierno ha valorado la cuantía de personal, el número de personas que hacen falta para dotar a esta autoridad imitativa. Se ha escuchado voces que dicen que nunca menos de 250 o 300 personas para una resolución óptima de los procedimientos. ¿Se ha calculado cuál es el presupuesto aproximado de funcionamiento, teniendo en cuenta que tenemos presidente y vicepresidente, Consejo Rector con ocho rectores, tenemos

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 11

un comité consultivo y que, además, las funciones de instrucción y de resolución se dividen entre las vocaldas que llevan la instrucción y las secciones compuestas por tres o más vocales que se van a encargar de la resolución? También, ¿cuál es el horizonte temporal de su puesta en marcha?

Relacionado con el presupuesto para su funcionamiento, hay algo clave que se ha introducido aquí por los compañeros de otras fuerzas políticas, que es el establecimiento de la tasa de 250 euros en caso de que la reclamación sea admitida, independientemente de la resolución que se lleve a cabo. ¿Tiene el Gobierno una memoria económico-financiera para el establecimiento de esta tasa? Teniendo en cuenta que la legislación establece que una tasa tiene que ir exclusivamente a cubrir el coste del servicio, y que no puede exceder ese coste, con lo cual, entiendo que, si ustedes han establecido que la tasa debe ser de 250, debe haber un soporte económico-financiero en modo de memoria, y sí nos podrían hacer llegar la misma para conocimiento de esta Comisión.

En cuanto a esta tasa, me ha hecho pensar una cifra que ha dado usted, que el 46% de las reclamaciones se resuelven en contra del reclamante, o sea, solamente a favor del cliente se resuelven el 54%. Esto quiere decir que la tasa la van a pagar las entidades financieras en un 46% de las reclamaciones, las que se les resuelvan en contra, que, en todo caso, no le iban a dar la razón al cliente. Yo creo que ahí hay un matiz para reflexionar.

Quería también saber si ustedes han hecho una estimación del número de reclamaciones que van a atender, teniendo en cuenta, sobre todo, la apertura en el ámbito subjetivo de los potenciales reclamantes y no solamente los clientes, sino también el cliente potencial que ustedes establecen, y si creen que puede hacer que se dispare.

Voy más rápido, porque creo que se me termina el tiempo. Establecen la posibilidad de reclamaciones por parte de las asociaciones, no solamente de los particulares, y quería saber si creen ustedes que puede haber intereses ajenos a la defensa del consumidor, intereses espurios en esas asociaciones que, en alguna ocasión, hemos visto que presentan reclamaciones multitudinarias.

El proyecto de ley introduce el concepto de cliente potencial, o sea, el cliente potencial es aquel que nunca ha llegado a ser cliente de la entidad financiera, y aquí hay algo importante. ¿Cómo se va a valorar por parte de esta autoridad el daño objetivo, de resarcimiento a una persona que ha hecho una reclamación sin cuantía? ¿Qué vamos a valorar, la frustración de expectativas, la pérdida de tiempo, el coste de oportunidad? Creo que, para que no haya inseguridad jurídica, aquí hay algo que se debe resolver.

Por último, el concepto de entidades financieras nos parece demasiado amplio. Tal y como se establece en el proyecto de ley, creemos que puede generar inseguridad jurídica una definición tan amplia cuando a ella tienen que acudir sujetos que nada tienen que ver con un sistema de resolución alternativa de conflictos. Por supuesto, creemos que la inseguridad jurídica puede introducir, y no sabemos si lo ha valorado el Gobierno, como consecuencia de la naturaleza del órgano administrativo que se plantea, el desplazamiento de la jurisdicción civil, en favor de la contencioso-administrativa.

Termino, no sin antes agradecerle sus respuestas.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Castellón.

Por el Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra don Pedro Casares Hontañón.

El señor **CASARES HONTAÑÓN**: Muchas gracias, presidente.

Muchas gracias, secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. Bienvenido siempre a esta Comisión.

Y bienvenido también este proyecto de ley por el fondo, la forma y el momento, en un contexto de creciente complejidad y mayor presencia del mundo financiero en nuestras vidas; en un contexto de riesgos, de exclusión financiera, de atención a las personas mayores, a las personas vulnerables, en el entorno rural, de subidas de tipos de interés, de encarecimiento de nuestras hipotecas, de cierres de sucursales, de fusión de entidades, de beneficios históricos del sector, lo que hace más necesario y urgente, si cabe, reforzar la arquitectura en materia de protección de la ciudadanía en sus relaciones financieras. Pero también por la forma, siendo un proyecto de ley que cuenta con los informes preceptivos, con el dictamen del Consejo de Estado, con una valoración positiva del Consejo Económico y Social de España, con el aval de la CNMC, y en el que, como siempre, en esta Comisión vamos a trabajar, señor secretario de Estado, para tratar de mejorarlo y llegar a un acuerdo entre todos y todas. Se trata de un proyecto que unifica en una sola entidad independiente lo que hasta ahora realizan los servicios del Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y, sobre todo, es un

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 12

proyecto esencial. Y también es importante por el fondo, porque la creación de esta autoridad va a beneficiar y proteger a los clientes financieros, a millones de clientes financieros en nuestro país; va a reducir de forma significativa la excesiva judicialización, que no ha beneficiado a nadie, ni a empresas ni a usuarios. Los usuarios van a poder presentar sus reclamaciones ante un único organismo, de forma mucho más ágil, más rápida y totalmente gratuita. Las resoluciones serán a partir de este proyecto de ley vinculantes para todos los importes reclamados de menos de 20 000 euros, es decir, para la gran mayoría de las reclamaciones. También se amplía el tipo de reclamaciones, que desde ahora podrán tener o no contenido económico, cubriendo, por ejemplo, las quejas por incumplimiento de obligaciones de información a los clientes o por la apertura de cuentas de pago básicas, tan necesarias para muchos clientes vulnerables. Con esta ley, señorías, se podrán presentar reclamaciones contra incumplimientos de los códigos de buenas prácticas o de los sistemas de autorregulación, algo esencial cuando se han firmado importantes protocolos entre la banca y el Gobierno de España. También se amplía la protección a todos los clientes financieros, sean o no de entidades hasta ahora supervisadas, lo que tiene una relevancia creciente, como bien señalaba el secretario de Estado, por ejemplo, en activos como los criptoactivos. Se prevé con esta ley la capacidad de fijar compensaciones económicas para los clientes financieros. Asimismo, se establece por ley la obligación de elaborar un compendio anual de buenas prácticas y usos financieros. Se establece por primera vez en nuestro ordenamiento jurídico el derecho a una protección personalizada por servicios financieros. También se establece la obligación de fomentar la educación financiera. En suma, señorías, es un paso fundamental en defensa del cliente financiero y su protección, en un marco muy desigual entre entidades y usuarios.

Por tanto, señor secretario de Estado, señor presidente, desde el Grupo Socialista saludamos esta iniciativa del Gobierno de España y estamos seguros de que en su trámite en las Cortes Generales vamos a ser capaces de mejorarla entre todos, para que cuanto antes tengamos en nuestro ordenamiento jurídico una ley que otorgue mayor garantía y protección al conjunto de los usuarios financieros de nuestro país.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Casares.

Es el turno del señor García Andrés. Sé que diez minutos es un tiempo muy escaso, pero, por favor, le pido que lo intente.

El señor **SECRETARIO DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA** (García Andrés): Muchas gracias, presidente.

Muchas gracias, señorías, por todos los aspectos que han abordado en sus intervenciones, que repasan todos los elementos sobre los que hemos venido trabajando durante el proceso de elaboración de la norma, que ha sido largo, dado que las cuestiones planteadas no solo han sido consideradas en el trámite de audiencia, sino desde mucho antes, puesto que recordarán que esta ley ya estuvo antes en trámite de audiencia. Por supuesto, en distintas ocasiones ya se han pronunciado todos los órganos, las entidades, las asociaciones de defensa de los consumidores, y voy a tratar de responder a todas sus preguntas y decir por qué respecto a los aspectos que han suscitado hemos tomado las decisiones que están plasmadas en el proyecto de ley.

Además, quiero aprovechar la oportunidad para agradecer todo el trabajo que está detrás de este texto, que, como saben, es complicado —tiene una dimensión económica o financiera y otra jurídica—, en particular, de la subsecretaria de Estado Amparo López Senovilla y todo su equipo, así como de la Secretaría General del Tesoro y el subdirector Alberto Martín, presente en la sala durante esta comparecencia, porque realmente ha sido un trabajo creo que muy concienzudo en todos los aspectos.

Aunque voy a responder siguiendo el orden de intervención, algunas cuestiones han sido suscitadas por distintos portavoces, por lo que trataré de dar respuestas conjuntas cuando sea posible.

En primer lugar, respecto a las cuestiones que ha planteado la señora Sagastizabal sobre las compensaciones, este sistema no es nuevo en el ordenamiento jurídico. Existe, por ejemplo, en el transporte aéreo, y entendemos que se produce perjuicio cuando no se presta un servicio, cuando se quebranta la normativa sectorial, cuando no se ofrece la posibilidad de tener una cuenta de pago básico.

El señor Castellón ha planteado cómo se van a hacer estas compensaciones, y tendrán que ser de manera proporcionada, en función de cuál sea el perjuicio. Esta es una novedad y habrá que ir acuñando, con las decisiones y las resoluciones de la autoridad, esa manera de estimar las compensaciones.

Por supuesto, la tasa y, en general, el mecanismo de financiación de la autoridad ha sido una de las cuestiones básicas que se han suscitado, sobre todo respecto a las entidades financieras. Desde luego,

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 13

no solo hemos recabado los informes, sino que también lo hemos discutido a fondo con el Ministerio de Hacienda. Es importante entender que la tasa es para cubrir el coste del servicio, y por eso algunas de las opciones acerca de que sea un elemento más de incentivo no casan directamente con la necesidad de que sea una tasa que responda al coste del servicio.

¿Por qué se ha fijado en 250 euros? Ciertamente, se ha hecho atendiendo a cuál es la estimación del coste que puede tener la gestión de las reclamaciones y, en general, el coste de la autoridad. En la memoria sobre análisis del impacto normativo del proyecto hemos incorporado una estimación, que, por supuesto, está sujeta a incertidumbre. Lógicamente, es una estimación sobre un número de reclamaciones con que podría empezar la autoridad, que pensamos que sería superior a esas 47 000 reclamaciones del año 2021 a que me he referido, porque estamos ampliando el ámbito material, pero, sobre todo, el ámbito subjetivo. La estimación la hemos hecho para unas cien mil reclamaciones, y en ese caso el coste de funcionamiento estaría en torno a los veintitrés millones de euros y el número de integrantes de la autoridad en torno a 250. No obstante, debo subrayar que esta es una estimación, la mejor que hemos hecho desde el análisis de los datos y observando cuál es el efecto que puede tener la ampliación del ámbito de aplicación de la autoridad, pero, por supuesto, es necesario garantizar la flexibilidad para ir adaptando el tamaño y el funcionamiento de la autoridad a ese volumen de reclamaciones y costes. Para eso está la flexibilidad, para en su caso ajustar la tasa mediante las leyes de presupuestos si la estimación no fuera acorde con lo que vemos en la realidad.

Siguiendo con las preguntas que ha planteado la señora Sagastizabal respecto al comité consultivo, este es un tema que suscitó desde el primer momento la CNMV y hemos introducido cambios para reflejar la preocupación que tenía —seguro que su presidente les planteará en su comparecencia— en referencia a un cierto riesgo acerca de que los pronunciamientos de la autoridad pudieran entrar en conflicto con la competencia que tiene la CNMV en materia de buenas prácticas y considerar normas de conducta a partir de sus decisiones. Esto en el ámbito del mercado de valores es muy importante y también forma parte de los mecanismos de cooperación a nivel europeo. Así pues, como les decía, durante el proceso se han tomado las medidas necesarias para que no haya colisión entre esos elementos, definiendo bien cuál es el alcance del informe que anualmente tiene que realizar la autoridad y separándolo de las decisiones sobre buenas prácticas que pueda tomar la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Y respecto a la composición del comité consultivo, son distintas. El Comité Consultivo de la CNMV tiene una composición que no entrará en colisión con el comité consultivo de la autoridad.

Paso a las preguntas de la señora Muñoz, algunas de las cuales también han formado parte de la intervención de otros portavoces. En particular, respecto a por qué es necesaria la autoridad, por qué no hemos partido de mantener la situación como está, como se ha dicho al principio hay presentadas 958 000 reclamaciones ante los servicios de atención al cliente, respecto de las que en una parte importante de ellas no se da la razón al cliente y este no tiene otro mecanismo o no confía suficientemente en los servicios de reclamaciones de las entidades. Por supuesto, valoramos mucho el funcionamiento de los servicios de atención al cliente, llevan muchos años trabajando, y, como ha comentado el señor Manso, se regularon en la ley financiera, en la Ley 44/2002. Pero pensamos que es necesario un paso más y que para dar ese paso referente a tener resoluciones vinculantes resulta más seguro y eficaz que lo realice una autoridad administrativa independiente que si lo hacen los supervisores. Se han considerado todas las opciones, porque, como les decía, ha habido mucho trabajo, muchos proyectos desde hace mucho tiempo, y se ha contado con la reflexión de los supervisores, del ministerio y de todas las personas que conocen bien la normativa financiera y la protección de los clientes financieros para llegar a este modelo como el mejor, y les aseguro que hemos valorado el resto de las iniciativas.

Sobre la cuestión referente a las jurisdicciones, la diferencia en función de que sean vinculantes o no es justamente para garantizar que hasta 20 000 euros puede ser un procedimiento gratuito y no tiene que implicar costes. Es cierto que las de mayor cuantía irán por otra jurisdicción, pero confiamos en que, si llegan a las más altas instancias judiciales, habrá consistencia en lo establecido. Por supuesto, no soy un experto en deslindar la jurisdicción civil de la contencioso-administrativa, pero entiendo que se pronunciarán sobre aspectos distintos. Además, como les decía, no solo el equipo jurídico del ministerio, liderado por la subsecretaria, sino también el Ministerio de Justicia y todos los expertos jurídicos que trabajan en los supervisores y las entidades sobre estas materias han participado en este proceso.

Respecto a la estructura, creo que el papel de esta Comisión y el Congreso en el nombramiento del presidente y el vicepresidente o vicepresidenta de la autoridad es un elemento positivo. Y, por supuesto, no tiene nada que ver con ningún elemento de autoridad el que esté la vicepresidenta o el vicepresidente.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 14

Al revés, creo que serán las dos personas que liderarán la autoridad y es bueno que formen parte de este mecanismo de rendición de cuentas a esta Cámara.

Con relación a las dos preguntas que formulaba el señor Bel, de nuevo una de ellas tiene que ver con la tasa. Lo hemos dado muchísimas vueltas, y es verdad que las entidades —seguro que sale esta cuestión— tienen miedo de que pueda alentar comportamientos estratégicos. Pero, después de darlo muchas vueltas, de hablar mucho y considerar muchos informes antes de las alegaciones y después —usted mismo lo dice, y esa es la conclusión a la que hemos llegado—, no pensamos que vaya a haber un comportamiento estratégico. Hay alguna disposición que se ha introducido para prevenir ese posible uso estratégico, porque pensamos que las entidades no van a dar la razón a los clientes, aunque sea en cuantías pequeñas, cuando no la tienen y no ha habido incumplimiento de normas de conducta, por razones obvias, por proteger la propia reputación de las entidades. Por tanto, hemos valorado muchas opciones, y varios de ustedes han planteado distintas alternativas, pero pensamos que esta tasa fija es la que mejor responde a la naturaleza jurídica de la tasa y la que permitirá de manera flexible que tengamos un sistema de resolución que sea gratuito y se pueda adecuar al coste de funcionamiento de la entidad. Como ya saben, este es un sistema que funciona en la CNMV y en otros organismos públicos, de manera que en esto no estamos innovando.

Respecto a su pregunta relativa a la colaboración con entidades públicas y privadas, esto tiene que ver con darnos cierta flexibilidad a la hora de crear la autoridad sin tener información definitiva sobre cuántas reclamaciones va a tener que gestionar. Esta colaboración con entidades privadas ya se hace por parte de los servicios de reclamaciones de los supervisores porque hay ámbitos de la gestión de reclamaciones que no tienen que ver con las potestades públicas. Por tanto, con la experiencia que tenemos sobre los servicios de reclamaciones, se trata de tener flexibilidad para que, si el ritmo de dotación de personal no es suficiente para el número de reclamaciones a gestionar, se pueda tener una válvula, un elemento de flexibilidad, que considero importante.

Respecto a los sin perjuicios del señor Capdevila —después también ha incidido sobre ellos el señor Manso—, creo que la creación de esta autoridad no va en contra del modelo de *twin peaks*. Es un avance en una dirección que tiene que ver con la filosofía que subyace en este modelo, y es que una parte de la protección de los clientes —porque los supervisores van a seguir siendo responsables de la protección de la clientela tanto en seguros y fondos de pensiones como en banca y valores— pueda hacerse por una autoridad distinta de la que se encarga de los aspectos prudenciales. Entonces, desde este punto de vista, la autoridad sube de rango la importancia de la protección de la clientela financiera, dentro del marco general de distribución de competencias de los supervisores. Y creo que esto es muy importante porque durante un tiempo y desde distintos ámbitos se podría pensar que esta protección de los clientes financieros era de segundo orden respecto a los aspectos prudenciales, tanto micro— como macroprudenciales, y de estabilidad financiera, y, sin embargo, creo que esa es una profunda equivocación.

Respecto a la conexión —y voy a la disquisición y al debate, que es muy interesante, porque, aunque muchas veces no tenemos tiempo suficiente para entrar en algunos de estos elementos, es muy pertinente para lo que hablamos hoy aquí sobre los fallos de mercado y la información asimétrica—, no hubiéramos tenido una crisis financiera como la que hubo desde 2007 hasta 2012 si no hubiera habido un problema en la comercialización de hipotecas, es decir, la manera en la que los productos financieros se diseñan y se comercializan es muy importante para el funcionamiento del sistema financiero, incluida su estabilidad. Creo que esta es una lección fundamental sobre la crisis financiera, y por eso es tan importante reforzar la protección de los clientes financieros. Hace ya cincuenta y dos años desde el artículo de Akerlof sobre la información asimétrica y, por tanto, la regulación financiera y la supervisión ya no responden solo a ese análisis sobre la selección adversa y el riesgo moral, sino a otra cosa muy importante, señor Manso, que es todo el análisis sobre la economía conductual y cómo toman los consumidores sus decisiones. Es decir, no es solo que una de las partes tenga más información y que eso genere incertidumbre sobre el resultado de la transacción. A veces esos intercambios no generan mejoras de eficiencia y bienestar para ambas partes por la forma en que los clientes tomamos las decisiones financieras, incluidos los que se supone que conocemos muchas cosas financieras, porque no los dedicamos el tiempo suficiente. A veces, cuando las cosas son pequeñas, incluso si las entendemos, no las dedicamos el tiempo suficiente; obviamente, la gente que tiene más dificultad para entenderlo no lo hace así. Pero está estudiado por psicólogos cognitivos y toda la economía del comportamiento, y creo que eso justifica que vayamos más allá a la hora de proteger a los clientes, y hacerlo de una manera proporcionada y que también resulte eficiente para las entidades. Creo que durante las comparecencias tendrán la oportunidad de ver que,

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 15

efectivamente, las entidades tienen dudas e incomodidades respecto a este proyecto en algunos ámbitos, pero nosotros estamos convencidos de que este proyecto también va a ser bueno para las entidades, va a generar una reducción de la litigiosidad, va a generar una reducción de los costes de transacción y va a ayudarlas a tener una mejor relación con los clientes. Por tanto, creo que este es un elemento importante.

Continuando con los comentarios al señor Capdevila, ya me he referido al coste y, de nuevo, en este punto es muy importante la flexibilidad.

Respecto a si esto lo podría hacer otra autoridad, por supuesto, este proyecto no tiene impacto sobre la distribución de las competencias de las autoridades de consumo autonómicas, y, como les decía al principio, es una genuina innovación. Aquí no estamos haciendo que algo que hacía otra autoridad lo haga ahora la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero, porque es una innovación genuina.

Respecto a los comentarios del señor Guijarro, efectivamente, creo que es muy importante el efecto referido al incentivo, a la disciplina de las entidades y la relación con los clientes.

Respecto al plazo de tres años, creo que es necesario para ver cómo funciona un sistema que, como les decía, es nuevo.

Respecto a los comentarios del señor Manso, ya he abordado varios de ellos. Pensamos que la gratuidad es un elemento fundamental. Hemos considerado distintos esquemas y criterios, pero al final nos ha parecido que el mejor sistema para esta autoridad es asegurar que el esquema de las reclamaciones y de la tasa permite que sea totalmente gratuito para los consumidores, aun previendo elementos para evitar el abuso del sistema de reclamación. Con toda franqueza, les digo que tendremos que ser flexibles para ir adaptándonos a las necesidades, en función de cómo veamos el desarrollo de la autoridad.

Finalmente, respecto a los comentarios del señor Castellón, creo que varias de las cuestiones que ha suscitado ya las he tratado porque también las han planteado otros portavoces. El sistema actual no funciona mal pero es insuficiente. Ya hubo intentos de hacer esto a lo largo de los últimos veinte años y fue por una buena razón, porque estos sistemas ya funcionan en otros países y son útiles, son eficaces. No solo se trata del sistema de servicios de reclamaciones, también es la excesiva litigiosidad. Creo que, en conjunto, el sistema era claramente mejorable, manteniendo y reforzando los elementos que ya funcionan, y ese es el objetivo de la autoridad.

Por último, brevemente, porque, como me señala el presidente, ya estoy fuera de tiempo, respecto a la posibilidad de que se planteen por las asociaciones, este tema se suscitó durante el trámite de audiencia y se han adoptado las modificaciones necesarias para evitar que este sea un elemento que pueda aprovecharse con finalidades espurias.

En cuanto al cliente potencial, esta es una posibilidad, la de ampliar la protección cuando hay una relación precontractual. Es decir, antes de concederse una hipoteca, hay toda una regulación y una fase de relación precontractual que es importante que también esté en el ámbito de la protección.

Respecto a la intervención del señor Casares, creo que coincidimos en la importancia del proyecto y en el beneficio que va a generar para millones de consumidores.

Termino ya, agradeciéndoles la profundidad y la pertinencia de las cuestiones que han suscitado en sus intervenciones, que, como les decía, abordan todos los elementos de discusión que hemos mantenido durante la larga gestación del proyecto. Creo que esta reforma supone un avance genuino. Se trata de una innovación para proteger más a los clientes financieros en una situación en que se hace necesario por las distintas cuestiones relativas a inclusión, sobre las hipotecas y el resto de asuntos que reclaman los clientes financieros, cuando tenemos más de un millón de reclamaciones a los servicios de los supervisores cada año. De nuevo, me parece que es un proyecto que también favorecerá a las entidades. Gracias a esa labor de consulta, de diálogo y de pulir todos los aspectos que hemos abordado durante esta comparecencia, puede decirse que es un proyecto muy trabajado. Es una reforma que va a mejorar la protección del cliente financiero y que además va a tener un efecto positivo sobre el funcionamiento, en general, del sistema financiero. Y estoy seguro de que el proyecto seguirá mejorando durante su tramitación parlamentaria.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor García Andrés, por su amabilidad, por las informaciones que nos traslada y por haber atendido a todos los grupos parlamentarios.

Concluimos esta comparecencia y en breves instantes comenzamos con la siguiente. **(Pausa)**.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 16

— DEL SEÑOR DIRECTOR GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (ÁLVAREZ CAMIÑA). (Número de expediente 212/002992).

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, vamos a reanudar las comparecencias con la de don Sergio Álvarez Camiña, director general de Seguros y Fondos de Pensiones, quien además ha tenido oportunidad de estar aquí presente desde el primer momento de la anterior comparecencia, lo cual significa que conoce ya la visión de conjunto de sus señorías en relación con el proyecto de ley. Por eso, y teniendo en cuenta que nos hemos desviado muy razonablemente de la programación —como era previsible, aunque así creo que debía ser—, les sugeriría que intentaran en sus intervenciones concretar las preguntas que sin duda don Sergio podrá contestarnos. Tiene la palabra y bienvenido a su casa, que es esta.

El señor **DIRECTOR GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES** (Álvarez Camiña): Muchas gracias, presidente.

Buenos días, señorías. Estoy encantado de comparecer en esta Comisión en relación con el Proyecto de ley de creación de la autoridad de protección del cliente financiero. Después de la intervención del secretario de Estado, que ha dado una visión general del proyecto desde la perspectiva del conjunto del sistema financiero, me corresponde a mí hacer algún análisis y algunas consideraciones desde una perspectiva muy sectorial, la de los seguros y los fondos de pensiones. Me gustaría trasladarles algunos datos para centrarnos en la importancia relativa que tienen las reclamaciones en este sector; a continuación, haré una breve referencia al procedimiento actual de reclamaciones, y, por último, haré algunas consideraciones sobre las ventajas y las oportunidades que abre este proyecto.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un supervisor que está dentro del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y tiene cuatro grandes áreas de actuación. En primer lugar, una potestad de propuesta normativa regulatoria en temas fundamentalmente de derecho de control, de derecho de supervisión de la actuación de los sujetos. En segundo lugar, una función central de supervisión de solvencia de las entidades aseguradoras y los fondos de pensiones. En tercer lugar, una función de supervisión de conductas de mercado, vigilando la transparencia y la correcta actuación de las entidades en relación con sus clientes en general y garantizando la libertad de elección de entidades aseguradoras. Y, por último, una función de protección directa a los asegurados y a los partícipes en fondos de pensiones. Es esta última la que se relaciona con el proyecto de ley que hoy se estudia en esta Comisión y, además, es una función que se diferencia notablemente de las otras tres. En las otras tres hay básicamente una relación del supervisor con las entidades. Sin embargo, esta función de protección directa se refiere a una relación entre particulares, entre una entidad financiera y sus clientes, sobre la que opina el supervisor, en este caso, la Dirección General de Seguros, pero en los sistemas del Banco de España y de la CNMV funciona exactamente igual. Por tanto, tiene ciertas peculiaridades sobre el resto de funciones de un supervisor financiero.

Para centrar los datos que voy a dar sobre reclamaciones en el sector de seguros y fondos de pensiones, me gustaría señalar algunas cifras globales del sector asegurador. Es un sector que el año pasado alcanzó 64 000 millones de euros de primas. Es básicamente un sector de seguros generales más que de seguros de vida: 40 000 millones de euros de seguros generales frente a 24 000 millones de euros de seguros de vida. Quizá para entender bien la relevancia del sector dentro del sistema financiero hay una cifra que se obtiene de los datos que publica el Consorcio de Compensación de Seguros y que se refiere a la riqueza asegurada en España, que está en torno a los 6,4 billones de euros. En cuanto al sector de planes de pensiones, tiene un volumen de ahorro gestionado en torno a los 120 000 millones de euros, que se suma a los casi 190 000 millones de euros de ahorro gestionado por parte del sector asegurador. En el ámbito de la distribución, existen en España más de 3000 corredores de seguros y más de 50 000 agentes de seguros. Y todo esto, evidentemente, cumple su función de apoyo a la gestión de los riesgos de las empresas y de las familias; lo hace con eficacia, lo hace con solvencia —la ratio media de solvencia del sector asegurador español está en el 2,4 sobre 1, es decir, estamos en más del doble de los niveles de capital requerido— y lo hace además con capacidad de adaptación y flexibilidad ante situaciones económicas adversas como las que hemos vivido.

Pero es evidente que un volumen de actividad como este genera necesariamente conflictos y litigios con los clientes del sector asegurador. En estos momentos existe en España un mecanismo de resolución extrajudicial de carácter administrativo, que es similar en los tres sectores del sistema financiero, basado en un sistema de dos instancias: una primera instancia de reclamación ante la entidad financiera y una segunda instancia de reclamación ante los servicios de reclamaciones respectivos. Cronológicamente, sin

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 17

embargo, lo primero fueron los servicios de reclamaciones y, posteriormente, como se ha recordado en la comparecencia anterior, hace veinte años se generalizaron con carácter obligatorio para las entidades financieras los servicios de atención al cliente. Por lo tanto, las entidades financieras, incluidas las aseguradoras, tienen necesariamente que atender las reclamaciones de sus clientes, y no de cualquier manera, sino con un servicio de atención al cliente o, voluntariamente, con un defensor del cliente. Estos servicios atienden reclamaciones, quejas y consultas de los ciudadanos y supusieron en su momento una evolución sobre el sistema previo, que solamente contaba con servicios de reclamaciones en los supervisores. De la misma manera, este proyecto de ley supone una evolución innovadora, pero una evolución sobre el sistema actual reforzando la protección para los clientes financieros.

¿Cuáles son los elementos que presentan alguna limitación para los ciudadanos en el sistema actual? Pues básicamente los derivados del carácter no vinculante de las resoluciones de los servicios de reclamaciones. Lo que hacen los servicios de reclamaciones es emitir un informe, la expresión de un criterio, sin que esto sea vinculante para las entidades financieras. Esto no significa que no tenga consecuencias en el caso de que haya un informe favorable para el reclamante y que la entidad financiera no lo acate, pero las consecuencias se dan en el ámbito de la supervisión o se dan en el ámbito de la imposición de sanciones por infracción a las entidades financieras, pero no tanto en el ámbito de la satisfacción del caso particular para el ciudadano. Posiblemente ese es el asunto que genera más frustración en los reclamantes, cuando tienen una resolución favorable para sus intereses que, sin embargo, no se ejecuta, sin perjuicio —vuelvo a decir— de que sí pueda tener consecuencias de carácter supervisor.

Por ser breve, quería señalarles que en el ámbito del sector asegurador el número total de reclamaciones que atienden los servicios de atención al cliente de las 200 entidades aseguradoras que existen en España está en torno a los 116 000 expedientes, de los cuales se estiman por las entidades más de 38 000, se desestiman 60 000 y otros 17 000 se cierran sin un pronunciamiento expreso por motivos diversos. Pues bien, de estos 116 000 expedientes, de acuerdo con los datos del último ejercicio cerrado y que son bastante estables a lo largo del año, llegan al servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros en torno a 11 000 reclamaciones, de las cuales el grueso corresponde a contratos de seguros. Las reclamaciones de planes de pensiones, las reclamaciones contra mediadores de seguros o las consultas son un número residual respecto al grueso, que son reclamaciones contra entidades aseguradoras. De acuerdo con los datos del servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros, del número total de reclamaciones recibidas, aproximadamente un tercio concluyen con un informe favorable al reclamante, otro tercio aproximadamente con un informe favorable la entidad y el tercio restante con un informe en el que no se puede hacer un pronunciamiento expreso por motivos diversos, fundamentalmente porque la cuestión requiere la utilización de pruebas que solamente los órganos judiciales pueden acordar o porque requiere valoraciones económicas que tienen que realizar peritos y, por lo tanto, corresponden a profesionales ajenos al mundo del servicio de reclamaciones.

¿Cuáles son los motivos de reclamación por los ciudadanos en el ámbito de los contratos de seguros? En primer lugar, con un 40% prácticamente de las reclamaciones presentadas, los seguros multirriesgos, los seguros que afectan a las coberturas de daños en el hogar y en las comunidades de propietarios, fundamentalmente. Aquí son frecuentes las reclamaciones por discrepancia en el importe de los daños o por la aplicación de exclusiones en esa cobertura. En segundo lugar, con un 12% aproximadamente de las reclamaciones, está el seguro de automóviles, fundamentalmente de daños materiales; daños personales hay pocos porque en España tenemos un sistema legal valorativo que establece un sistema completo de responsabilidad civil en favor de las víctimas de accidentes de tráfico y esto reduce mucho las reclamaciones que se presentan sobre esta materia en el servicio de reclamaciones. El tercer grupo de reclamaciones en materia de contratos y seguros es fundamentalmente el que afecta los seguros de vida, incluidos los seguros de vidarriesgo, con una importancia constante a lo largo del tiempo de los seguros vinculados a operaciones de financiación, préstamos hipotecarios y operaciones de consumo. A partir de ahí ya hay una casuística menos importante en el número de reclamaciones presentadas en relación con los seguros de viajes, de asistencia sanitaria, de responsabilidad civil o de seguro de accidentes. Sí quisiera subrayar la importancia que tienen los seguros de carácter combinado con otras operaciones a los que me acabo de referir; no solamente tienen una problemática especial desde el punto de vista de la relación entre la entidad aseguradora y las entidades financieras, sino que también tienen un cierto impacto en materia de transparencia que ha sido puesto de manifiesto recientemente por la Autoridad Europea de Supervisión, EIOPA, publicando una advertencia dirigida a las entidades

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 18

aseguradoras y a las entidades bancarias comercializadoras de estos productos sobre la necesidad de mejorar algunas de las cuestiones referentes al valor que suponen estos productos para los ciudadanos, a cuestiones de transparencia y a evitar conflictos de interés.

Sobre todo este esquema general de pinceladas globales, ¿qué ventajas tiene el Proyecto de ley de creación de la autoridad de defensa del cliente financiero? En primer lugar, una ventaja de unificación en un solo órgano de una actuación que es común a tres organismos supervisores pero que está bastante dispersa. Es curioso cuando los ciudadanos se enfrentan a una situación de reclamación donde hay una combinación de productos aseguradores y de productos bancarios o de inversión y tienen que irse al apartado correspondiente de su contrato y ver cuáles son los organismos a los que pueden reclamar. Si es un seguro, deben venir a la Dirección de Seguros; si es un producto de inversión, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y, si es un producto bancario, al Banco de España. Esto desde luego complica mucho el análisis que tienen que realizar los ciudadanos a la hora de valorar sus posibilidades de éxito en una reclamación contra una entidad financiera. Hay que considerar en todo caso que este esquema de unificación debe entenderse como una evolución del sistema actual y que la autoridad no nacerá desde cero en cuanto al procedimiento o en cuanto al conocimiento de las cuestiones, sino que se verterán en esta autoridad la trayectoria y la experiencia de muchos años de los distintos servicios de reclamaciones.

Hay otro elemento también muy relevante y es la clara distinción que realiza el proyecto entre las competencias en materia de normas de conducta de las entidades en general y las reclamaciones. Las cuestiones referentes a la supervisión de las normas de conducta se mantienen en los supervisores sectoriales; no solamente eso, sino que el proyecto atribuye a los supervisores sectoriales la función consultiva, la respuesta a los ciudadanos cuando no se trata de una reclamación, sino de una cuestión o de una pregunta sobre la aplicación de la normativa. Lo que se separa de los supervisores es la resolución de los conflictos bilaterales individuales entre un ciudadano y una entidad financiera. Lo que se refiere a la valoración general de las entidades, tanto desde el punto de vista de solvencia como desde el punto de vista de conductas de mercado, se mantiene en los supervisores. Por tanto, esta autoridad lo que hace reforzar y visibilizar más el sistema de reclamación que se pone a disposición de los ciudadanos para proteger sus derechos.

Por último, como también decía antes, el carácter vinculante de la resolución de la autoridad. No es un tema sencillo desde el punto de vista jurídico, por supuesto que no lo es, pero es un tema que sin duda alguna contribuirá a garantizar una mayor protección, una mayor confianza de los ciudadanos en las instituciones financieras y una mayor credibilidad en las instituciones financieras y también en las instituciones públicas encargadas de atender las reclamaciones y de vigilar el sistema global de protección del cliente financiero.

Esto es todo por mi parte. Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Álvarez Camiña.

Es el turno de los grupos parlamentarios. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra doña María Muñoz Vidal.

La señora **MUÑOZ VIDAL**: Gracias, presidente.

Simplemente quiero agradecer al señor Álvarez Camiña su comparecencia. No voy a retrasar mucho más el momento de las respuestas. No le voy a hacer ninguna pregunta. Su comparecencia ya me ha resultado esclarecedora.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Muñoz.

Es el turno del Grupo Parlamentario VOX. Tiene la palabra don Rubén Manso.

El señor **MANSO OLIVAR**: Muy buenos días, señor Álvarez Camiña.

Una única pregunta le voy hacer yo. ¿Ustedes hubieran preferido un sistema en el que las competencias de solvencia estuvieran en uno o dos organismos, por ejemplo, Banco de España y seguros o un organismo reforzado —sabe usted que se hablado muchísimas veces de esa posibilidad—, y las competencias sobre protección a la clientela estuvieran en otro, en este caso, en la Comisión Nacional del Mercado de Valores? ¿Ustedes habrían visto con mejores ojos la posibilidad de no tener necesidad de

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 19

crear una entidad distinta de las que ya existen, sino simplemente hacer una reasignación de funciones separando la solvencia de la protección a la clientela?

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Manso.

Es el turno del Grupo Parlamentario Popular. Don Miguel Ángel Castellón.

El señor **CASTELLÓN RUBIO**: Gracias, presidente.

Muchas gracias, señor Álvarez Camiña, por sus explicaciones y su comparecencia, que yo quería justificar. Nosotros solicitamos su comparecencia ante esta Comisión porque nos parecía muy interesante que los tres entes supervisores que están afectados por este proyecto de ley compareciesen aquí para ver cómo afecta a las reclamaciones que están tramitando con el sistema en vigor. Sobre todo, nos parecía interesante su comparecencia y su opinión porque cualitativamente e incluso cuantitativamente el impacto que va a tener sobre su negociado, por llamarlo así, va ser mucho mayor que el que va tener sobre las entidades financieras, teniendo en cuenta que gran parte de las reclamaciones que se producen en materia de seguros tienen una cuantía inferior a 20 000 euros. Yo creo que la inmensa mayoría de las reclamaciones estarán obligadas a acudir a la autoridad administrativa, lógicamente cerrándoles la puerta de acudir a la jurisdicción civil, como hemos visto antes en la comparecencia del secretario de Estado. En este caso, la figura del cliente potencial, clientes que no han sido clientes porque no llegaron a firmar un contrato con una aseguradora, en el caso de los contratos de seguros nos parece que tiene una incidencia mucho mayor. Por lo tanto, quería preguntarle si cree usted que el número de reclamaciones de particulares que no han llegado a ser tomadores de seguros se puede disparar o puede aumentar solamente por pedir ofertas. Le hacía también esta pregunta al secretario de Estado, pero creo que en su caso es mucho más necesario. En el caso de los seguros, ¿cómo se va a valorar el daño objeto de resarcimiento en reclamaciones sin cuantía? Usted ha hablado de la satisfacción del cliente, de reclamaciones para la satisfacción del cliente. Creo que ese es un concepto jurídico indeterminado y hay que dar seguridad jurídica sobre las reclamaciones a las que las entidades aseguradoras van a tener que hacer frente.

En cuanto a las reclamaciones por la cuantía, creo que en los seguros la tasa fija de 250 euros tiene una incidencia enorme y quería preguntarle cuál es la cuantía media de las reclamaciones que se tramitan actualmente en la Dirección General de Seguros. Todo parece señalar que si esa tasa fija de 250 euros es importante en una reclamación a una entidad financiera, mucha más incidencia va tener en la actividad de las aseguradoras, teniendo en cuenta que hay muchas primas de seguros que ni siquiera alcanzan los 250 euros.

Ha hablado usted del carácter no vinculante de las resoluciones que ahora mismo se producen, pero no se ha pronunciado sobre si ha sido efectivo. Yo creo que ahí podría usted hacer una mayor incidencia aunque es verdad que nos ha dado la cifra. Sobre eso también quiero hacer otra reflexión. Ha dicho usted que actualmente se están presentando ante la Dirección General de Seguros 11 000 reclamaciones y que en un tercio le dan la razón al reclamante, con lo cual todo parece indicar que las aseguradoras van a tener que hacer frente a las tasas por 7000 de esas 11 000 reclamaciones, si se admiten. Es decir, dos tercios de las reclamaciones no concluyen que haya una responsabilidad de la aseguradora y, sin embargo, las aseguradoras van a tener que hacer frente al pago de esas tasas. ¿Cómo cree usted que puede afectar ese aumento en el volumen de gastos a las aseguradoras?

Muchas gracias por sus respuestas y por su comparecencia.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Castellón.

Es el turno del Grupo Parlamentario Socialista. Tiene la palabra el señor Durán.

El señor **DURÁN PERALTA**: Muchas gracias, presidente.

Muchas gracias, director general de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, señor Álvarez Camiña, por su comparecencia y por sus aportaciones, que sin duda son más que necesarias y relevantes debido al gran volumen de clientes o asegurados y aseguradas que tienen el sector, como bien nos ha expuesto su comparecencia.

En el Grupo Parlamentario Socialista vemos este proyecto de ley como un paso importante que da el Gobierno para proteger a los ciudadanos y ciudadanas en cuanto a clientes financieros. Con esta ley los usuarios financieros podrán presentar sus reclamaciones en el ámbito bancario de seguros y de inversión

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 20

financiera ante un único organismo, que atenderá las reclamaciones de forma rápida y ágil en un plazo máximo de noventa días y de forma completamente gratuita para la ciudadanía. Es importante resaltar que la creación de esta nueva autoridad se financiará con el pago por las entidades financieras de una tasa de 250 euros que abonará por cada reclamación admitida. Se trata de una tasa por actividad y servicios de forma que, además de contribuir a la financiación de la institución, incentivará que las entidades resuelvan las reclamaciones de forma previa.

Podrán presentar reclamaciones ante la autoridad las personas físicas o jurídicas de clientes de servicios financieros por posibles incumplimientos de normas de conductas, buenas prácticas y usos financieros, así como por abusividad de las cláusulas declaradas como tales por los altos tribunales correspondientes o, en su caso, que haya sido inscritas con tal carácter en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación en relación con los contratos financieros. Las resoluciones tendrán carácter vinculante para las entidades financieras cuando las reclamaciones estén relacionadas con la normativa de conducta y protección de la clientela o con las cláusulas abusivas declaradas como tales por los altos tribunales y de una cuantía inferior a 20 000 euros, es decir, la mayoría de las reclamaciones. En el resto de los casos, cuando las resoluciones no sean vinculantes por ser de una materia no relacionada con las normas de conductas o de cuantía superior a 20 000 euros, estas tendrán el valor de informe pericial si se deciden aportar en un procedimiento judicial en defensa de sus intereses.

Con esta ley se pretende también garantizar la inclusión financiera través de la atención personalizada, especialmente a personas mayores, con discapacidad y colectivos vulnerables que deseen presentar reclamaciones. Creemos que es una buena ley y nos gustaría saber si el señor director general nos podría desarrollar más los beneficios de esta ley en cuanto a la protección de los asegurados y aseguradas.

En definitiva, este Gobierno da un paso más en la protección de los clientes financieros con esta ley, un paso importante para que sus reclamaciones puedan ser solucionadas de una forma rápida y ágil. La defensa del cliente es la defensa de la ciudadanía y en ese trabajo estará siempre el Gobierno de España y este grupo parlamentario.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Durán.

Les responde a todos ustedes el director general de Seguros y Fondos de Pensiones.

El señor **DIRECTOR GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES** (Álvarez Camiña): Muchas gracias, presidente.

Muchas gracias, señorías, por las preguntas, todas realmente interesantes. Empiezo por la que se ha formulado en primer lugar por el señor Manso sobre los modelos de supervisión. Modelos de supervisión existen muchos y la mayoría de ellos son producto de las evoluciones históricas de los respectivos sistemas financieros. Simplemente quiero señalar que incluso en algunos países donde existen modelos *twin peaks* la protección directa a los clientes financieros está fuera de la autoridad de conducta; son los *ombudsman* que trabajan en paralelo a la actividad de conducta. Por tanto, podría ser un modelo incluir la protección directa de los clientes financieros dentro de la autoridad de supervisión de conducta, pero no tiene por qué ser así necesariamente.

Respecto a las preguntas realizadas por el Grupo Parlamentario Popular, muchas de ellas han sido ya respondidas por el secretario de Estado desde una perspectiva más global que afecta no solamente a seguros, sino también a banca y valores, pero sí quería hacer mención a dos particularidades que tiene el sector asegurador, y una de ellas creo que viene muy al caso respecto al asunto del cliente potencial. La primera es la existencia de seguros obligatorios. Hay productos de seguros que no son una decisión de los ciudadanos, sino que la ley les obliga a tener seguros obligatorios. Por tanto, en su condición de clientes potenciales aquí sí deben tener una especial protección.

Respecto a las cuantías de las reclamaciones del servicio de reclamaciones, el tema no es especialmente sencillo porque en el caso de los seguros generales, que son el grueso en número de primas dentro del sector asegurador, como hemos visto, la mayoría de los asegurados y los beneficiarios no quiere la indemnización económica, lo que quiere es que le resuelvan el problema; lo que quieren es que el vecino al que han producido un daño se quede satisfecho con la reparación, no que se le pague al vecino una determinada cantidad. Esta vertiente de prestación de servicios es importantísima dentro de sector asegurador e introduce un elemento muy relevante a efectos de valorar en sus justos términos si la cuantía es lo verdaderamente importante. Luego también hay elementos peculiares en el ámbito del ahorro. Yo subrayaría aquí, por ejemplo, el carácter indisponible de los planes de pensiones. Esto

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 21

introduce también una especial tensión en la relación entre el ahorrador y la entidad gestora. La indisponibilidad no se da en otros ámbitos del sistema financiero.

Respecto a la pregunta sobre los beneficios que esta ley va tener sobre el conjunto de clientes financieros, de manera muy resumida, creo que clarifica enormemente el procedimiento de reclamación ante las entidades financieras, da más relieve a esta parte de la protección al asegurado que ahora está dentro de los supervisores financieros mezclada con otras funciones muy distintas, como son la supervisión de solvencia o la supervisión de las normas de conducta, que siempre se refieren al conjunto de la actuación de las entidades aseguradoras o financieras pero no a la relación directa de un problema concreto que tienen los ciudadanos. Esa posiblemente sea la gran utilidad para los ciudadanos en su condición de clientes financieros. Evidentemente, existe una gran diferencia en la posición de las entidades aseguradoras y de sus clientes y no va a ser fácil recortar esa distancia, pero este es un paso en esa dirección. El hecho de que exista una resolución vinculante de la autoridad da seguramente más capacidad de actuación a los ciudadanos con respecto al modelo actual.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Álvarez Camiña, director general de Seguros y Fondos de Pensiones, por sus informaciones, que tendremos muy en cuenta. **(Pausa)**.

— DEL SEÑOR PRESIDENTE DE LA CNMV (BUENAVENTURA CANINO). (Número de expediente 212/002993).

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, continuamos con nuestra sesión de comparecencias y recibimos la visita de don Rodrigo Buenaventura Canino, presidente de la CNMV, persona que tiene ya tradición de visita a esta Comisión y cuya presencia siempre nos agrada tanto. Así que le doy la palabra para que nos informe en relación con este tema.

El señor **PRESIDENTE DE LA CNMV** (Buenaventura Canino): Muchas gracias, señor presidente, y pido disculpas por el ligero retraso, pero han sido causas ajenas a mi voluntad. Estoy encantado de estar de nuevo ante esta Comisión, hoy para un tema importante, como es la creación de la nueva autoridad, el Proyecto de ley de creación de la nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

Empezaré tratando de aportar algunas reflexiones sobre lo que es el actual servicio de reclamaciones de la CNMV en materia de valores y luego haré un breve repaso de cómo está la situación en los últimos años. Para facilitar el seguimiento de esta parte hemos repartido una presentación con unas cuantas tablas y gráficos, para que sus señorías tengan los datos cuantitativos delante. Obviamente, como saben, la CNMV hace una memoria de reclamaciones todos los años —esta tiene 187 páginas—, que tienen ustedes en la página web, pero hemos extractado algunos de esos datos en esta presentación. Me referiré luego brevemente a algunas experiencias en otros países que cuentan con un servicio específico de reclamaciones del cliente financiero y en qué medida eso se relaciona con su modelo de supervisión, y finalizaré mi intervención inicial con la visión de la nueva autoridad que tenemos desde la CNMV y aquellos aspectos que desde nuestro punto de vista podrían ser objeto de mejora.

En primer lugar, hay que recalcar que, como saben sus señorías, el principal mandato de la CNMV es precisamente, desde su nacimiento en el año 1988, la protección de los inversores, y no deberíamos equivocarnos el diagnóstico pensando que la protección de los inversores está en un segundo plano. No hablo ya del resto de los supervisores, me refiero en concreto a la CNMV. No solo no es un segundo plano, sino que es absolutamente el primer plano, yo diría que «el grueso», puesto que es el 99,7 % de lo que hacemos.

Para que tengan una idea sus señorías, podríamos decir que tenemos 11 técnicos, de los 450 empleados en la CNMV, que se dedican a supervisión prudencial, es decir, el 99,7 % de nuestra actividad es protección del inversor, ordenación del mercado, obviamente con la finalidad última de la protección del inversor, y fomento de la transparencia, de nuevo para permitir esa protección del inversor. Por tanto, creo que es justo reconocer la gran diferencia que hay entre los tres sectores y cómo se han configurado sus supervisores, a qué se dedican sus supervisores, incluso la realidad de las reclamaciones, como luego tendremos ocasión de señalar. Es decir, la nueva autoridad está cubriendo un terreno que no es homogéneo, que es muy dispar en los tres sectores. Yo creo que eso es importante tenerlo en cuenta a la hora de analizar el proyecto.

La protección del inversor se inicia muchos años antes de que surja una reclamación concreta. Comienza con una regulación adecuada sobre normas de conducta y de trato a la clientela, continúa con

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 22

una supervisión satisfactoria y con el ejercicio de la potestad sancionadora, y la fase final, la última milla, es cuando aparecen las reclamaciones, cuando algo ha ido mal y, por tanto, eso también es una parte de la protección del inversor, pero no es la parte mayoritaria, sino que es la fase final de ese proceso de protección del cliente.

El proceso de tramitación de las reclamaciones que se lleva a cabo en la CNMV se realiza atendiendo a una serie de fases. En esto creo que coincidimos seguramente entre los distintos supervisores —les hemos facilitado un gráfico con esas fases—: determinación de la admisibilidad de la reclamación, resolución de la reclamación, etcétera. Utilizando los datos de los últimos cinco años, haciendo los promedios de los últimos cinco años en materia de reclamaciones recibidas en la CNMV, estamos hablando de unas 1200 reclamaciones anuales recibidas, de las cuales solo 750 son admisibles, en la medida en que tienen que ver con nuestras competencias y no con otras distintas, y en la medida en que han pasado ya la primera línea, que son los servicios de atención al cliente, ya que resulta obligado haber realizado esa reclamación en el servicio de atención al cliente antes de reclamar a la CNMV. Por tanto, estamos hablando, como media, de esas 750 reclamaciones admisibles y admitidas cada año. De ellas, en unas 150 se produce acuerdo entre el reclamante y la entidad antes de que la CNMV resuelva. Tienen un gráfico, el gráfico 2, donde se aprecia que la ratio de acuerdo voluntario, una vez presentada la reclamación pero antes de que nos pronunciemos nosotros, sin haber hablado nosotros, por decirlo así, ha pasado del 15% en el año 2018 al 31% en el año 2022. Todo lo referido al año 2022 son datos provisionales, que se confirmarán cuando publiquemos la memoria de reclamaciones. Estas son las mejores estimaciones que tenemos a fecha de hoy. Continúo. De las 600 que quedan —teníamos 750, de las cuales en 150 más o menos se produce acuerdo—, en algo más del 50% le damos la razón al cliente que reclama. Pues bien, aproximadamente en el 80% de los casos en los que damos la razón al cliente —según los años, pero en torno a esa cantidad, un 75 u 80%—, la entidad acaba aceptando el criterio de la CNMV, aunque en principio su criterio fuera discrepante, lógicamente, y aunque los pronunciamientos sobre reclamaciones de la CNMV no tienen, como todos ustedes saben, carácter legal vinculante. Probablemente, esto que estoy describiendo en el sector de valores es completamente distinto —lo ignoro— en el ámbito de servicios bancarios o de los seguros. Lo que trato es de centrar la realidad en el ámbito que le corresponde a la CNMV, en este caso a los valores, no trato de generalizar ninguna de estas cuestiones.

Es decir, en el ámbito de los servicios de inversión, si hacemos esa cuenta que les describía antes, nos encontramos con que en torno a 90 reclamaciones al año en España en el último quinquenio, de media, llevando razón a juicio de la CNMV, la entidad no atiende ese pronunciamiento y mantiene la discrepancia, y son, por tanto, clientes que quedan ante la disyuntiva de acudir a los tribunales. Estamos hablando de esa cifra, que supone un porcentaje muy muy limitado comparado con los más de 11 millones —casi 12— de cuentas de valores que hay en España. Estamos hablando de uno de cada 16000 o, por ponerlo en otros términos, una reclamación y media por provincia y año, un número altamente reducido, valga la contradicción; un número muy reducido.

En términos de tiempo empleado en la resolución de reclamaciones, las estadísticas de los últimos años muestran que el servicio de reclamaciones de la CNMV tarda en torno a 70 días en solventarlas, pero en las que requieren una resolución motivada estamos cerca de los 90 días, ligeramente por encima de los 90 días de tiempo de tramitación.

En cuanto a experiencia de otros países o referentes en otros países sobre esta misma cuestión, diré que en el ámbito internacional hay mecanismos diferentes de protección de los usuarios y clientes de servicios financieros. Algunos de ellos están articulados de forma que se aglutinan las quejas y reclamaciones relativas al sector financiero en su conjunto, como se plantea en el proyecto de ley. Otros están compartimentados, separados en banca, valores o seguros, y asignados a autoridades distintas, con lo cual ahí tenemos un amplio grado de soluciones distintas. En la Europa continental, de nuevo, la situación es muy heterogénea. Algunos países, como Francia y Alemania, han asignado al supervisor de conducta, a lo que sería la BAFIN o la AMF francesa, la competencia de resolución de reclamaciones, pero no en todos los casos con carácter vinculante. Fuera de la Unión Europea hay dos referentes, a mi juicio, claros o especialmente relevantes: el estadounidense y el británico. El estadounidense, lo cierto es que, aunque muchas veces se menciona como referencia, solo cubre servicios de crédito, no cubre servicios de inversión, de valores, de fondos, etcétera, por lo tanto no es un referente, digamos, muy a mano, y quizá sería el británico el más comparable, porque el británico sí es un *ombudsman* —de hecho, se llama así— que resuelve reclamaciones de los tres sectores; en términos de ámbito de actuación, lo

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 23

más parecido al proyecto que se ha presentado y que está analizando esta Cámara. Pero ese *ombudsman* está muy cercano, yo diría que adosado, al supervisor de conducta británico, la FCA, de modo que no solo existen mecanismos de coordinación muy estrechos, sino que incluso los servicios generales y los gastos generales del *ombudsman* los cubre la FCA para no tener que duplicar estructuras. Este modelo tiene, a mi juicio, una ventaja indudable, que es que se produce ese encaje perfecto, esa cooperación estrecha entre supervisión, regulación, sanción y defensa del cliente financiero. Las dos funciones es importante que se retroalimenten y, de hecho, el proyecto de ley contiene algunas previsiones respecto a mecanismos de cooperación y acuerdos de cooperación, un aspecto a mi juicio esencial, pero además se logra la máxima eficiencia en costes para evitar duplicar funciones.

Sé perfectamente que algunas señorías me dirán que, obviamente, en España no tenemos ese modelo, no estamos en un modelo *twin peaks* en el que un supervisor se ocupe de solvencia y el otro supervisor se ocupe de normas de conducta y de trato a los clientes, y mucho menos a nivel de los tres sectores, pero menciono esto porque, a mi juicio —y esto lo he mantenido de forma sistemática en los últimos años—, si tuviésemos que identificar una sola medida, una acción que podría mejorar la protección del cliente financiero en términos generales en España, para mí esa medida sería unificar en una única autoridad toda la supervisión, inspección y sanción de la vulneración de normas de conducta y protección al cliente, sería cambiar y orientar a favor del cliente todo el esquema de supervisión y protección del cliente, y no solo la fase final, cuando existe una reclamación. Vuelvo de todas formas a la realidad española, retorno a la realidad sin perder la esperanza de que algún día, aunque sea por inversión temporal o transposición temporal de los factores, empezando por el actual proyecto de resolución de reclamaciones que analiza esta Cámara, se pueda lograr ese giro del conjunto del sistema de supervisión en los tres sectores.

Dada la naturaleza sectorial de los tres supervisores, como decía antes, la realidad, el número, la tipología de los asuntos es extraordinariamente variada. Sé que han tenido oportunidad de escuchar al director general de Seguros y al secretario de Estado de Economía. He tratado de seguir las intervenciones en la medida que he podido a través de Internet, pero no conozco en profundidad la situación de banca ni de seguros, lógicamente, así que subrayo desde ya que todos mis comentarios se limitan exclusivamente a la parte de valores, en la que es competente la CNMV. Cuando hablo de valores, lógicamente, hablo de valores, de fondos de inversión, de derivados. Estoy simplificando, pero no son solo bonos y acciones de lo que estamos hablando.

La primera cuestión que puede plantearse es cuál es la situación de partida de este tipo de servicios, en este caso, de las reclamaciones en materia de servicios de inversión, y aquí me gustaría pronunciarme sin ningún tipo de ambages o de rodeos. La situación de las reclamaciones de los clientes financieros, de valores o de fondos en España en el último quinquenio, por adoptar un período determinado, no es en absoluto problemática. No existe ningún problema que solucionar atendiendo a los datos cuantitativos que tenemos ni estamos ante una situación preocupante o insatisfactoria para los clientes. Tenemos un número bajísimo de reclamaciones. Estadísticamente son insignificantes desde el punto de vista de porcentajes. De 750 hablábamos antes. Se resuelven en plazos cortos y las entidades, como decía antes, siguen de forma muy mayoritaria los criterios de la CNMV, aunque lo que digamos no sea legalmente vinculante. Por tanto, tenemos esa cifra de 90 reclamaciones de clientes al año en España que se ven, digamos, enfrentados a la vía judicial al no ser la resolución de reclamaciones vinculante y, no obstante, a juicio de la CNMV, llevando razón en su planteamiento y en su reclamación. Es decir, yo creo que el sistema, en el ámbito de servicios de inversión, funciona de modo muy satisfactorio. Estamos hablando de un total de reclamaciones que se presentan en los servicios de atención al cliente, que he oído esta mañana que estaba rondando el millón en España, de menos de 15000 en el ámbito de servicios de inversión, muy poco comparado con el millón total. Lo digo para que sus señorías tengan una idea de la dimensión o de la proporción relativa de lo que supone la situación en el ámbito de servicios de inversión.

La segunda cuestión es qué aporta la autoridad en este ámbito. Lógicamente, si tenemos en cuenta lo que acabo de decir sobre la situación cuantitativa y los hechos en materia de reclamaciones, no deberíamos esperar grandes cambios en términos de cifras o de tendencias, o de plazos de resolución, o de sentidos de pronunciamiento por la entrada en funcionamiento de la nueva autoridad en la medida en que los servicios de reclamaciones de la CNMV están ya muy consolidados y conocen perfectamente la regulación, y yo entiendo que, al prestarse ese servicio desde una nueva autoridad, en lo que es la esencia de los pronunciamientos no apreciaríamos, por lo menos inicialmente, quiero pensar, cambios relevantes en esos pronunciamientos. Lo que sí aporta, lógicamente, la nueva autoridad es carácter

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 24

vinculante y especialización de propósito. Que la resolución sea vinculante —lo tengo muy claro— es un avance respecto a la situación actual en términos generales y en términos conceptuales. En el ámbito del cliente supone que en el cien por cien de los casos, no solo en el 80 %, el cliente va a tener una solución a su problema y puede obtener un resarcimiento sin acudir a los tribunales. Cuando digo el cien por cien de los casos hablo de aquellos en los que sea aplicable el carácter vinculante de acuerdo al nuevo proyecto de ley. Y la otra aportación positiva es la especialización. Es decir, estando muy orgulloso de cómo funciona el servicio de reclamaciones de la CNMV, que lo estoy, siempre he creído que cuando una institución se especializa en una función acaba mejorándola, acaba obteniendo ideas que pueden surgir de otras zonas, de otros sectores, de otras experiencias, y que, por tanto, puede desarrollar más eficiencia o más eficacia en el ejercicio de esas funciones al orientarse a un único objetivo, que es resolver reclamaciones, y puede enriquecer ese proceso.

La tercera pregunta, a mi juicio, es qué haría falta para que el nuevo sistema funcione del mejor modo posible, teniendo en cuenta el texto del proyecto de ley. Como todos los casos en los que se crea una nueva autoridad, un nuevo órgano que viene a desarrollar lo que actualmente otros hacemos, como es el caso, lo más importante a mi juicio es el diseño y delimitación de las competencias legales de la nueva autoridad y el encaje de esas competencias con las competencias de las autoridades a las que viene a suplir en el ámbito de actuación que corresponda. Es decir, evitar que haya la más mínima confusión o solape sobre quién regula, quién supervisa, quién sanciona y quién resuelve reclamaciones, y para ello es necesario que esas competencias sean muy precisas, centrándolas de forma exclusiva en la resolución de reclamaciones y manteniendo esa función separada de las competencias de supervisión y regulación que tienen los tres supervisores sectoriales actuales. Ello debería permitir un encaje armonioso desde un primer momento y debería evitar confusión de funciones, garantizar claridad en el funcionamiento y eficacia en la resolución de las reclamaciones. Esta delimitación precisa de competencias ha sido el *leitmotiv* de la posición de la CNMV en esta materia en los últimos años y el *leitmotiv* de la interacción que hemos tenido con el Gobierno y con cualquier parte, entidad o institución interesada que se nos ha acercado mientras se iba gestando este proyecto.

Creo que el proyecto logra en un altísimo porcentaje ese objetivo de alineación y de delimitación precisa de competencias. En ese sentido, desde aquí quisiera agradecer al Gobierno que haya atendido esas preocupaciones iniciales que a lo largo de estos últimos años hemos ido trasladando desde la CNMV. Y para cubrir ese pequeño porcentaje de mejora que creo que aún tiene el texto, señalaría un par de cuestiones. La primera sería llamar la atención sobre los temas relacionados con el comité consultivo y la segunda es sobre la fijación de doctrina. Sé que el secretario de Estado, anticipándose a lo que iba a decir, ya había identificado uno de estos temas como posible motivo de mi intervención, y no se ha equivocado. Quisiera llamar la atención sobre que esto puede presentar un cierto riesgo de disfuncionalidad, en la medida en que puede haber ahí una duplicidad de funciones con los actuales organismos supervisores y, en concreto, con la CNMV. Como saben, el proyecto de ley determina, creo que es en el artículo 20, la creación de un comité consultivo como órgano de asesoramiento de la autoridad, y se atribuye a este comité consultivo la competencia para emitir informe preceptivo con ocasión de la elaboración de anteproyectos de normas legales y proyectos de normas reglamentarias que afecten a las normas de conducta —las normas de conducta las define el proyecto inicialmente—, así como informar sobre cuantas cuestiones les sean planteadas por la persona titular de la Presidencia. Aquí hay una primera consideración, que es señalar lo peculiar que resulta un órgano consultivo en una autoridad encargada de resolución de disputas. Desde luego, no es una práctica que observemos en otros *ombudsman* de otros países, y lo cierto es que, para una autoridad cuya principal misión es la resolución extrajudicial de reclamaciones concretas, individuales, la previsión de un comité consultivo no parece, a mi juicio, del todo justificada, como tampoco me lo parece ni es desde luego usual la existencia de comités consultivos en órganos jurisdiccionales. Además, y aquí ya entramos en alguna distinción en función del sector, en la medida en que se entiende que la nueva autoridad no tiene competencias en la emisión de criterios y recomendaciones a las entidades sobre normas de conducta, el hecho de que el comité consultivo tenga atribuidas competencias de informe sobre aprobación de proyectos de normas de conducta resulta de nuevo, a mi juicio, extraño. Aquí puede —puede no, lo afirmo— que la situación sea muy distinta en banca y en valores. En servicios bancarios no existe un comité consultivo. Sin embargo, en valores tenemos el comité consultivo de la CNMV desde siempre, regulado por la Ley del Mercado de Valores en el artículo 30 y que desarrolla el Real Decreto 303/2012. El comité consultivo de la CNMV cuenta con representantes del sector financiero, de asociaciones de defensa de los consumidores y

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 25

usuarios, de las comunidades autónomas que tengan competencias en el mercado de valores, y funciona con normalidad como órgano de asesoramiento al consejo de la CNMV. Esa duplicidad de comités con el mismo propósito y con composición similar, aunque no idéntica, parece poco eficiente y puede generar cierto riesgo de confusión; yo creo que aportaría poco a la claridad y consistencia de la regulación financiera en nuestro país. Pero, además, hay que tener en cuenta que las normas de conducta que se aplican a los clientes en el mercado de valores no son solo normas de conducta españolas. La inmensa mayoría de las normas que se aplican a un cliente español en su interacción con una entidad española, con todo el respeto para esta Cámara, no se redactan en Madrid; como saben ustedes, se redactan en Bruselas y se aprueban en Bruselas o en París, en el caso de los estándares de la ESMA. Es decir, si analizamos la interacción de un cliente con una entidad desde la información precontractual, los test de conveniencia, los test de idoneidad, la mejor ejecución, las normas sobre costes y gastos, las normas sobre conflictos de interés, las normas sobre el documento de datos fundamentales por inversor, las normas sobre los folletos, las normas sobre retrocesiones de comisiones, y podría seguir con otra decena de ámbitos, son normas que no son españolas. Claro, cuando el comité consultivo de la nueva autoridad se vaya a pronunciar, por ejemplo, sobre una norma de conducta que sea una norma técnica reguladora de ESMA sobre fondos de inversión sobre la cual ya se esté pronunciando, de forma paralela y simultánea, el comité consultivo de la CNMV, como hace sistemáticamente con todas las normas de conducta que afectan a los inversores españoles, con tanto consultivo español, no creo que nuestros colegas europeos tengan muy claro lo que España quiere decir respecto a una norma de conducta determinada. Por tanto, lo que yo plantearía, siendo muy consciente de que en el ámbito bancario no existe esa figura y no existe esa duplicidad de funciones, es que, si se mantiene el comité consultivo, se le dote de funciones de coordinación administrativa, pero, sobre todo, que la atribución de la competencia para la emisión de informes preceptivos de normas de conducta se haga solo para aquellas materias en las que no esté prevista legislativamente la emisión de informe preceptivo por un comité consultivo de una de las autoridades supervisoras, tal y como lo define la ley, de forma que evitemos ese solape en el caso concreto del comité consultivo de la CNMV, por una finalidad, que es loable, de consistencia.

El segundo aspecto sobre el que me gustaría llamar la atención es el modo en el que está regulada la unificación de doctrina en el proyecto de ley. La unificación de doctrina no se atribuye al consejo de la nueva autoridad, sino, según los artículos 18 y 44, a una sección especial compuesta por la persona titular de la presidencia de la nueva autoridad más cuatro vocales en representación de diferentes áreas de la autoridad. La doctrina de la autoridad que emana de las resoluciones se encomienda exclusivamente a las secciones ordinarias, compuestas por tres o más vocales, y es la sala especial la que resuelve las posibles contradicciones o discrepancias de esas secciones ordinarias. El problema es que, en la medida en que el consejo no interviene en esa autoridad de doctrina y en el consejo están representados los supervisores, y solo en el consejo, podría ocurrir que la autoridad unifique doctrina sobre una materia de cierta relevancia sin que siquiera se escuche el criterio que los supervisores de turno tengan sobre esa materia, que es, por cierto, el criterio que se está trasladando, como criterio a seguir, a las entidades supervisadas por ese supervisor. Creo que deberíamos buscar un mecanismo para que, cuando se unifique doctrina en materias en las que el supervisor esté aplicando un criterio de supervisión o de sanción, antes de unificar esa doctrina se escuche la voz del supervisor correspondiente, que se escuche su planteamiento y, por tanto, buscar un mecanismo para evitar que en un determinado tema los supervisores estén caminando en un sentido y las reclamaciones se vayan a resolver en otro sentido potencialmente opuesto. Adicionalmente, hay que señalar que esa unificación de doctrina ahora mismo solo es potestativa, es decir, las secciones podrán instar la unificación de doctrina y el presidente o presidenta de la nueva autoridad podrá instar esa unificación de doctrina. A mi juicio, cuando haya decisiones simultáneas, o no simultáneas en el tiempo, pero coincidentes en una determinada materia, con sentidos distintos, esa unificación no debería ser potestativa, debería ser obligatoria, para evitar que puedan seguir esos caminos divergentes las distintas secciones en la misma materia. Teniendo en cuenta la importancia de esa función, creo que habría que establecer mecanismos para asegurarse de que esa unificación se produce, es decir, que sea obligatoria, teniendo en cuenta también que se contengan mecanismos para escuchar la posición o las observaciones que tengan los supervisores antes de proceder a esa unificación de doctrina.

Termino aquí mi intervención inicial, presidente, confiando en que estas dos propuestas que acabo de hacer contribuyan a mejorar el encaje de la nueva autoridad en el esquema supervisor español y europeo y las garantías jurídicas en la gestión de las resoluciones de reclamaciones entre clientes y entidades, y

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 26

en última instancia, confío en que contribuyan al proyecto y, por supuesto, a reforzar la defensa y protección de los clientes financieros y a asegurar la máxima efectividad del reconocimiento de sus derechos.

Quedo a su disposición para las preguntas que tengan a bien formularme.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Buenaventura, por sus propuestas.

Vamos a escuchar la opinión de los grupos parlamentarios. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra doña María Muñoz.

La señora **MUÑOZ VIDAL**: Gracias, presidente.

Buenos días, señor Buenaventura. Como siempre es un placer escucharle y atender a sus presentaciones.

La verdad es que pocas cosas puedo decir que no haya dicho usted ya. Mi grupo parlamentario comparte la necesidad de crear esos mecanismos robustos para que los clientes financieros puedan ver sus derechos protegidos. Este anteproyecto de ley nos genera una serie de dudas, pero ha respondido usted a mis preguntas. Además, como lo tenemos por escrito, es fácil localizar su opinión.

Una de las dudas que yo tengo es si, efectivamente, esta autoridad administrativa independiente para la defensa del cliente financiero es el mejor mecanismo para garantizar esa efectiva protección al cliente, ese cliente financiero que debe ser el centro de toda la legislación y del sistema de reclamaciones, como usted ha dicho. Además, ha contestado a la pregunta que iba a continuación de esa efectividad de esta autoridad, que es qué aporta en el ámbito de la CNMV, en el ámbito de las reclamaciones del mercado de valores esta autoridad. Ha respondido a esto extensamente.

La cuestión que ha salido antes, en anteriores comparecencias, pese a que usted está a favor de la entidad y nosotros podemos estarlo, es si no hubiera sido mucho más fácil, con lo que ya hay, establecer que la resolución de las reclamaciones fuera vinculante. A lo mejor, bastaba con modificar los reglamentos que regulan estas instituciones, decir que las resoluciones son vinculantes y, así, no tener que crear otro organismo independiente para esta materia y ahorrar costes. No conocemos, al menos de momento no tenemos esa información, esa memoria económica que nos permita saber el gasto que va a suponer un nuevo organismo, al que habrá que dotar de recursos humanos, que todo el mundo cuantifica como mínimo en 250 empleados. ¿Qué va a pasar con los empleados que se dedican a esto en los distintos organismos como la CNMV? ¿Se van a rehabilitar en sus tareas? ¿Van a colaborar con esta nueva entidad?

Por otro lado, nos llamaba la atención el tema de la tasa prevista en la disposición adicional primera de este proyecto de ley. Por el mero hecho de una tramitación de reclamación, el banco, la entidad tendrá que abonar los 250 euros en los que se ha establecido esa tasa. El diseño puede resultar en algunos casos poco razonable o ser poco proporcionado. ¿Qué opina de esto?

También tenía preguntas acerca de la estructura de la autoridad que se diseña, con ese comité consultivo, pero ya me ha respondido usted en su explicación a esta pregunta.

Le agradezco de nuevo su presencia aquí hoy.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Muñoz Vidal.

Por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra el señor Manso.

El señor **MANSO OLIVAR**: Muchas gracias, presidente. Buenos días, don Rodrigo.

No le parezca a usted que le voy a someter a un tercer grado, pero sí necesito una serie de respuestas muy precisas que no sé si me va a dar o va a intentar no hacerlo. Ya le advierto que, si esto fuera una vista, no salía usted sin responderme.

Dice usted en la página 5: Como en todos los casos que se crea una nueva autoridad que viene a hacer lo que otros hacen —me salto un trozo—, lo más importante, a mi juicio, es evitar que haya la más mínima confusión o solape sobre quién regula, quién supervisa, quién sanciona y quién resuelve reclamaciones. Entonces, ¿no sería mejor no crear una autoridad independiente? Pregunto. Usted piensa que para que funcione habría que evitar la más mínima confusión o solape sobre quién regula, quién supervisa, quién sanciona y quién resuelve reclamaciones, y esto no se da en la creación, porque la nueva institución no va a ser quien regule ni quien supervise, en todo caso será quien resuelva reclamaciones. Usted dice: Debiera cumplirse todo esto. Entonces, ¿no sería mejor no crear la autoridad independiente?

Esto viene a colación también de lo que usted dice en la página 3: A mi juicio, si tuviéramos que identificar una sola medida, una acción que podría mejorar la protección del cliente financiero en España,

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 27

para mí esa medida sería unificar en una única autoridad toda la supervisión, inspección, sanción de vulneración de normas de conducta y protección del cliente. Esto se compadece con lo otro: usted lo quiere todo junto. Entonces, partiendo de lo anterior, no parece que sea necesario crear una autoridad independiente, salvo que le demos, a su juicio, todo, y todo es todo, es decir, la supervisión, la inspección, la sanción de la vulneración de normas de conducta y la protección, no las funciones que le estamos dando. ¿Podríamos hacerlo de otra manera? ¿Podríamos dejar en alguno de los tres organismos que funcionan ahora mismo esta recomendación de usted, es decir, unificar en una de las tres autoridades toda la supervisión, inspección, sanción de la vulneración de normas de conducta y protección del cliente? Porque, según le he creído entender, una nueva debería tener todo esto, y no lo tiene, no lo tiene.

Por otro lado, para usted, esa es la medida que habría que tomar, que todo el proceso esté en uno solo, en el nuevo o en uno antiguo. Entonces, la pregunta es: ¿No sería más razonable que todo este proceso, supervisión, inspección, sanción y protección del cliente estuviera en un único organismo y no lo que se ha hecho, que no está en un único organismo? En segundo lugar, ese organismo, que debe tenerlo todo, ¿a su juicio, podría ser uno de los que ya existen, por ejemplo, ustedes mismos? Eso es lo que yo necesito saber, porque me parece que al final obliga usted a hacer una exégesis de su texto un poco dura. Da la sensación de que usted dice: No tiene sentido un organismo que no coja las cuatro fases, que en el fondo es lo que le pasa a este, y por otro lado, recomienda que las cuatro fases estén en un único organismo, y mi pregunta es: ¿Un único organismo nuevo o ya existente?

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Manso.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra don Miguel Ángel Paniagua.

El señor **PANIAGUA NÚÑEZ**: Muchas gracias, presidente. Buenos días, señorías.

Bienvenido, señor Buenaventura, y gracias por sus comentarios.

Un comentario previo. Usted decía que no existe ningún problema que solucionar. Bueno, quizás el modelo sea más o menos aceptable, pero cualquier trabajo que se haga para mejorarlo es positivo y quizás también el momento, fuera de una crisis, también sea el adecuado para trabajarlo, no como en otras ocasiones, que hemos tenido que solucionar los problemas en medio de crisis profundas.

Nos decía que no deberíamos esperar grandes cambios en términos de cifras, pero yo quería preguntarle si cree que con la tasa que se ha establecido, con el coste y la obligatoriedad de pago por parte de las entidades, así como con el carácter vinculante que se da a las decisiones y la legitimación activa que se ha dado a instituciones, organismos o asociaciones de clientes y consumidores, las cifras van a aumentar, a variar o a reducirse. ¿Cuál es su opinión sobre esta consecuencia?

Nos hablaba de las dos aportaciones, el carácter vinculante y la especialización, pero nos parece que el coste es un poco alto para estas dos cosas, que se podrían haber hecho de otra manera. Como comentaba usted, no parece muy lógico que haya muchas estructuras organizativas dentro del Estado que no puedan compartir al menos servicios generales y administrativos, más allá de la información. Usted ha señalado muy bien la necesidad de que trabajen de forma conjunta, que sean compatibles, que se ayuden unos a otros, pero no parece que tenga mucho sentido tener muchas autoridades que podrían compartir algunos servicios generales, al menos administrativos.

Estamos totalmente de acuerdo con las dos observaciones que nos ha planteado para mejorar el proyecto, pero en la ponencia que presentó la Comisión Nacional del Mercado de Valores ante el anteproyecto de ley, los problemas que veía eran realmente graves: habría incongruencias en los elementos subjetivos, en los elementos objetivos, problemas jurisdiccionales, incluso problemas de constitucionalidad en algunas normas. Algunas cosas han cambiado del anteproyecto al proyecto de ley, pero yo creo que hay bastantes que no han sido modificadas y ya han desaparecido de sus exigencias ante el proyecto de ley. Me gustaría que nos lo explicara. Sí que es verdad que, por lo que usted plantea, una nueva ley para noventa casos, en el caso de los mercados de valores y servicios de inversión parece un poco excesivo.

Nos ha hablado un poco de los modelos que hay en otros países, y parece que se ha decantado por alguno, pero me gustaría que nos hablara del modelo que ustedes proponen, tanto en solvencia como en conducta, un modelo que favorezca el desarrollo y el crecimiento del sistema financiero, que, por supuesto, lleve una protección total de los clientes y que, además, sea eficiente, es decir, un modelo que sea eficaz y eficiente a la vez. Nos gustaría saber cuál es su propuesta de ese modelo.

Muchas gracias.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 28

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Paniagua.

Es el turno del Grupo Parlamentario Socialista. Tiene la palabra doña Begonia Nasarre.

La señora **NASARRE OLIVA**: Muchas gracias, señor presidente.

Muchas gracias por su comparecencia. Bienvenido a su casa, señor Buenaventura, al Congreso de los Diputados.

Desde el Grupo Parlamentario Socialista le agradecemos especialmente su comparecencia, sus explicaciones, su documentación y sus aportaciones en esta ley que nos ocupa y preocupa actualmente, la ley para la creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.

En primer lugar, quiero poner en valor esta buena práctica parlamentaria —así lo consideramos en el Grupo Socialista— que son las rondas de comparecencias para recibir tanto el *feedback* de las diferentes escuchas, diálogos, reuniones con los actores y sectores implicados, como las mejoras sustanciales que se consideran adecuadas para una mayor eficiencia en todos los sentidos. Desde nuestro grupo, desde el Grupo Socialista, consideramos que dichas comparecencias enriquecen el trámite parlamentario y las consideramos positivas.

En la materia en cuestión, el proyecto de ley que nos ocupa garantiza un marco de protección importante para los clientes financieros, máxime en el periodo actual, en el contexto que nos envuelve, después de la crisis de la pandemia, que nos ha evaluado exponencialmente y nos ha generado nuevos hábitos: la nueva transformación digital, los nuevos servicios, como pagos, criptos, transacciones, riesgos de exclusión. Nos gustaría escuchar una reflexión al respecto.

Nos comentaba las reclamaciones, las cantidades, dada su experiencia, los porcentajes, que son muy positivos en lo cuantitativo, pero en lo cualitativo, ¿no considera positivo que converjan en esa estructura de protección, una única autoridad, tanto el inversor como los diferentes supervisores para una mayor eficiencia? Esta ley considera al cliente en el centro. Es un paso fundamental para su protección, un importante avance en cuestiones importantes, como reforzar la inclusión, acabar con las brechas rurales, con las brechas en los mayores, los vulnerables, dando un paso más en el compromiso y en el código de conducta y generando una mayor seguridad, dado el modelo que nos ocupa, que es vinculante. Nosotros valoramos de una manera muy positiva dicha seguridad.

Hablamos de una ley que garantiza esa protección y esa seguridad para los clientes financieros. No solamente ya desde este punto de vista financiero, debido a las diferentes cuestiones planteadas, sino dado el contexto actual, que conocemos, ¿no considera positiva una buena mejora en este ámbito por parte de la autoridad para el sector financiero con esta ley desde el plano reputacional, un plano reputacional tan necesario en este momento actual? Me gustaría escuchar su reflexión al respecto.

Usted, señor Buenaventura, destacaba que la definición de las competencias es fundamental para la mejor coordinación y la eficiencia, su *leitmotiv* en la CNMV. La gestación de este proyecto, que no es un proyecto gestado en poco tiempo, la quiero resaltar también, agradeciéndole todas las aportaciones y las mejoras que nos ha sustanciado.

Para finalizar, desde el Grupo Socialista agradecemos sus consideraciones para la ley, una ley necesaria y positiva en múltiples aspectos, pero sobre todo para el cliente, para el ciudadano vulnerable, que debe ser beneficiado tanto en regulación como en eficiencia, seguridad, protección, flexibilidad e inclusión en el sistema, sobre todo en el sistema financiero.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Nasarre.

Responde a sus señorías don Rodrigo Buenaventura.

El señor **PRESIDENTE DE LA CNMV** (Buenaventura Canino): Muchas gracias, señor presidente. Muchas gracias, señorías, por las preguntas y las observaciones que han realizado.

La señora Muñoz planteaba una cuestión que en parte también planteaba el señor Manso. Trataré de no escaparme sin contestar a ella. Hay dos formas de formularla: ¿no habría sido más fácil hacer resoluciones vinculantes a los supervisores actuales?, como planteaba la señora Muñoz, o ¿hasta qué punto supone un avance el proyecto?, como planteaba el señor Manso. Yo solo puedo responder a esa pregunta en el ámbito de los valores. El Gobierno y esta Cámara tienen una pregunta bastante más difícil, porque lo que tienen que dilucidar es el proyecto tal y como está, que supone los tres sectores. En el sector de valores, los datos, la evidencia fría, objetiva en cuanto a número de reclamaciones, casos que

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 29

quedan pendientes y que tienen que ir a la vía judicial, tiempo de tratamiento, incluso en términos de eficiencia, nosotros tenemos diez personas haciendo la resolución de las reclamaciones de los clientes en la CNMV. La situación es —lo decía en mi intervención inicial— radicalmente distinta entre los tres sectores, porque cada uno tiene problemas de distinta índole. Escuchaba antes al director general de Seguros hablar de los problemas relacionados con los seguros en los que hay que indemnizar a un tercero, que es algo que, por ejemplo, en el ámbito del mercado de valores no existe. Estamos ante realidades tan distintas que yo no puedo, honestamente, pronunciarme sobre si algo merece la pena, sobre si no o sobre si habría sido mejor otra alternativa. Sí creo que en el ámbito del mercado de valores no hay ningún problema objetivo cuantitativo que requiera una solución drástica, pero eso no significa, señor Manso, señora Muñoz, que crea que la autoridad no tenga su sentido mirándola desde el punto de vista conjunto. Obviamente, no me compete a mí pronunciarme sobre eso, pero sí quería dejar claro cuál es la situación de partida en el ámbito de los valores, que es de lejos el sector que tiene menos reclamaciones de los tres, y cuando digo de lejos, me refiero a proporciones muy muy inferiores.

La señora Muñoz manifestaba que el cliente debe ser el centro y creo que también lo hacía la señora Nasarre con palabras distintas. En ese sentido, el hecho de que la autoridad suponga el carácter vinculante de esas resoluciones y el hecho de que la autoridad pueda especializarse, concentrarse, crecer y mejorar en esa función de resolución de reclamaciones, creo que es un elemento positivo y que los clientes van a sacar una ganancia en ese sentido. Lo que quería también trasladar es que precisamente por esa diferencia tan importante entre los tres sectores, no caigamos en el tópico de pensar que la protección del cliente es un objetivo de segundo orden en los supervisores. Desde luego, en la CNMV es al revés. El objetivo de primer orden es la protección al cliente, y esa ha sido la constante desde su creación. Por tanto, no pensemos que en el ámbito del mercado de valores la nueva autoridad va a suponer revertir las prioridades o darles mayor rango, porque no es así. En nuestro caso, el mayor rango, el rango absoluto es siempre la protección del cliente y no la solvencia de las entidades, que está, lógicamente, en un segundo plano. Insisto, aquí probablemente estamos en situaciones distintas entre los tres sectores. Eso es lo que quería señalar.

Respecto a lo que preguntaba el señor Manso sobre si de mi intervención se puede deducir que no tiene sentido la creación de una autoridad si no se hace al mismo tiempo... No. Yo no he dicho ni quiero decir que la creación de la autoridad no tenga sentido si no se hace además una reforma del sistema de supervisión. Lo que he tratado de apuntar, y lo sostengo, es que más allá de las actuaciones en el ámbito de las reclamaciones —y este, claramente, es el proyecto estrella en este ámbito—, hay muchos más temas relacionados con la protección del inversor. Por tanto, creo que la autoridad completa ese diseño institucional, pero tenemos que hacer una reflexión sobre qué otras cosas se pueden mejorar en la protección del inversor en todas las fases, desde el inicio hasta la reclamación, y no solo en esa fase final. Eso es lo que trataba de manifestar en mi intervención.

El señor Paniagua ha preguntado si podría haber cambios en las dinámicas. Creo que sí, que puede haber cambios. Cuando yo decía que no deberían esperarse grandes cambios, me refería sobre todo a los pronunciamientos, porque quiero pensar que el nuevo equipo que lleve las reclamaciones en la nueva autoridad, analizada la ley y con la experiencia oportuna, llegará a conclusiones forzosamente muy similares a las que llegaría el equipo que hace las reclamaciones ahora mismo en la CNMV. En ese sentido, sería raro que de la noche a la mañana, en lugar de dar la razón al 54 % de clientes, se la pasásemos a dar al 10 o al 90 %. Algo raro estaría ocurriendo. En ese sentido, no creo que haya cambios, pero sí los puede haber —su señoría lo apuntaba—, por ejemplo, porque puede haber incentivos a las entidades que les lleven a allanarse en reclamaciones de muy bajo importe, dado el importe de la tasa, lo que llevaría a que hubiera un mayor número de acuerdos previos, o puede haber incentivos a que más clientes acaben reclamando al servicio de reclamaciones, en este caso, de la nueva autoridad que los que lo venían haciendo a los supervisores sectoriales, por el hecho de que saben que, si invierten en hacer la petición y en estar pendientes de ello, el final del proceso es vinculante, y al final puede haber más gente que se anime a reclamar que a lo mejor no lo hacía hasta ahora. Mi comentario era sobre todo en cuanto a la esencia de la resolución motivada de las reclamaciones.

El señor Paniagua también hacía referencia a una ponencia de la CNMV. Ahí creo que hay una confusión. Si no me equivoco, lo que tienen sus señorías es la contribución del Comité Consultivo de la CNMV a la consulta pública lanzada por el Gobierno. Pero el Comité Consultivo de la CNMV no representa las posiciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; de hecho, la CNMV ni siquiera vota. Lo preside su vicepresidenta, pero nosotros no influimos. En realidad, esas son las posiciones conjuntas o

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 30

comunes de las asociaciones de defensa de los clientes, las asociaciones de las entidades, las comunidades autónomas, los expertos. Por tanto, no compromete ni representa la visión de la CNMV como institución, sino solo la de un órgano consultivo. Es algo que resulta interesante, porque si ya podemos tener alguna confusión con un comité consultivo, imagínense si acabamos teniendo dos. Eso quería aclararlo. Por tanto, nuestra posición es la que he expresado hoy respecto a esos dos puntos.

Planteaba la señora Nasarre si consideraba positivo ese carácter vinculante. Creo que he manifestado que lo considero positivo, como también esa especialización. Pero el señor Manso —con esto termino— mencionaba la importancia de evitar la confusión. Iniciaba usted su intervención, señor Manso, señalando esa parte de mi intervención. La verdad es que eso es especialmente importante. Creo que en el proyecto actual ya no tenemos riesgo de confusión, pero ¿qué tipo de cosas nos preocupaban? Nos preocupaba —y, por supuesto, nos preocuparía si esto no se hubiera solventado— que, al resolver reclamaciones la nueva autoridad y al hacer un resumen anual de lo que ha encontrado en las reclamaciones, deslizase en ese resumen anual criterios para las entidades sobre cómo actuar, del mismo tenor que nosotros hacemos en nuestras guías técnicas, en nuestros comunicados, en nuestras cartas, etcétera. Es decir, ahí nuestro empeño —iba a decir nuestra obsesión— ha sido evitar que hubiera dos voces emisoras de recomendaciones hacia las entidades supervisadas, la de la CNMV y la de la nueva autoridad. Creo que como ha quedado el proyecto de ley, que lo centra de forma nítida —nitidísima, diría yo— en la resolución de reclamaciones y no en la emisión de recomendaciones —por ejemplo, estuvo en la consulta pública en algún momento, si se dan cuenta sus señorías; ese elemento estaba en la consulta pública, no está en el proyecto de ley—, y con ese tipo de ajustes evitamos esa posible dualidad de voces sobre la misma cuestión, que lo único que generaría sería confusión.

Ese es el aspecto que hemos tratado de trasladar durante este tiempo y que creemos que es muy importante: la delimitación de competencias de las autoridades para evitar esa cacofonía de mensajes que podrían recibir tanto los clientes como las entidades si fuéramos distintas y varias las entidades que nos pronunciásemos sobre una misma cuestión. Esto está, en cierto modo también, detrás de esa consideración que he hecho sobre la unificación de doctrina, incluso sobre el propio Comité Consultivo.

Si se dan cuenta sus señorías, todo va orientado a asegurar esa delimitación nítida, de forma que separemos claramente resolución de reclamaciones del resto de funciones ligadas a la protección del cliente, que son muchas más y que arrancan, por supuesto, muchos años antes de producirse la reclamación.

Creo que más o menos he contestado a las preguntas, pero, por supuesto, si hubiera alguna cuestión adicional, encantado de atenderla.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Le agradecemos, como siempre, su presencia en la Comisión y sus aportaciones.

Muchas gracias. **(Pausa)**.

— DEL SEÑOR PRESIDENTE DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, CES (COSTAS COMESAÑA). (Número de expediente 212/002994).

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, reanudamos la sesión de comparecencias con ocasión de este importante proyecto de ley. Recibimos la visita de don Antón Costas Comesaña, presidente del Consejo Económico y Social. Quiero recordar que estuvo aquí el 28 de junio 2022 para presentar la memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de España 2021. Fue muy interesante aquella comparecencia. Sabemos que están a punto también de aprobar la memoria del pasado ejercicio 2022, y ya le adelanto que será también un honor para nosotros que usted encuentre tiempo para poder venir aquí y ponérmola de manifiesto.

Hoy le pedimos su opinión en relación con este importante proyecto de ley, y lo escuchamos con mucha atención.

El señor **PRESIDENTE DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, CES** (Costas Comesaña): Muchas gracias, señorías, señor presidente.

El honor es mío por poder exponer hoy los criterios generales del dictamen del CES sobre este anteproyecto de ley que la Comisión está estudiando. En su momento también fue un privilegio y un honor el poder comparecer para presentar la memoria del CES. Mi intervención comienza con la alegría de

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 31

poder volver estar aquí a finales de mayo o junio para presentar la memoria. Muchas gracias, insisto, por esta oportunidad.

Seré breve en la primera intervención para que quede tiempo después para las preguntas u observaciones que me quieran hacer. Déjenme que haga un apunte muy breve para poner en valor, si me permiten decirlo así, con humildad, los dictámenes del CES. A diferencia de otras opiniones de expertos, saben que los dictámenes, lo mismo que los informes y las memorias en el CES, además de tener el rigor que creo que da el *expertise* que acumula la institución, tienen también, a mi juicio, un elemento adicional muy importante, que es el hecho de que son un consenso entre los sesenta consejeros y consejeras que forman el CES: como saben, veinte procedentes de las grandes patronales, veinte procedentes también de los grandes sindicatos, UGT, Comisiones, pero también ELA y la CIG gallega, y veinte consejeros y consejeras que vienen de las tres grandes organizaciones agrarias, de las organizaciones de consumidores y de las organizaciones de economía social. Por lo tanto, los productos, en este sentido, los *outputs* del CES, creo que incorporan, además del rigor, insisto, de la capacidad técnica que tiene la institución, este valor adicional del consenso entre personas que representan intereses muy diferentes, aunque orientados todos al bien común.

En el dictamen del CES sobre este anteproyecto de ley se hace una valoración positiva de la unificación en un único órgano independiente, en una nueva administración independiente, de nueva creación, de los tres servicios que hasta el momento atienden las reclamaciones de los consumidores y usuarios de los servicios financieros. ¿En qué se apoya el dictamen del CES para hacer esta valoración positiva de la unificación en una nueva autoridad independiente? En el dictamen hay cinco argumentos consistentes y que sintetizo de la siguiente manera.

En primer lugar, esta unificación creemos que mejorará la eficacia en la atención de las reclamaciones. En segundo lugar, creemos también que fortalecerá el sistema de defensa de las personas consumidoras y usuarias en un entorno financiero en el que la complejidad de los servicios financieros es cada vez mayor y en el que la omnipresencia de los servicios financieros en la vida cotidiana de las personas es, y, presumiblemente, será cada vez más intensa. En tercer lugar, creemos que, por lo que acabo de decir, una autoridad independiente única facilitará la educación financiera de personas y familias en España. En otros informes y en la memoria de este año insistimos mucho en que la digitalización no la podemos entender solo en sentido instrumental —cuántos kilómetros tenemos más de fibra óptica, etcétera—, sino que tenemos que entenderla también en un sentido finalista, que yo resumiría en la idea de la alfabetización digital completa, al menos básica, de la población. Si no orientamos la digitalización hacia la alfabetización digital completa nos podremos encontrar con grandes infraestructuras digitales, sí, pero también con ciudadanos incapaces de utilizar esos servicios. Por lo tanto, nosotros atribuimos a esta nueva autoridad independiente también una función educativa muy importante, al margen de la que puedan tener los órganos reguladores que hoy tienen encomendadas las competencias de atención de reclamaciones.

En este sentido, también creemos que la autoridad nueva puede contribuir no a una labor específica o única, pero sí a cambiar las preferencias de los ciudadanos en relación con los activos financieros, haciendo que la asignación de recursos de cada familia, de cada persona, hacia los activos financieros sea más eficiente y productiva. El cambiar preferencias en economía no se entiende solo a través de incentivos, de precios o de penalizaciones. Personalmente creo que las preferencias de los ciudadanos en relación con muchos bienes y servicios públicos dependen también de la educación que tengamos respecto a ellos. Es muy importante. Por lo tanto, pongo la educación como un instrumento no sustitutivo, pero sí complementario en ese cambio de preferencias. En muchos casos, vemos que son necesarios para mejorar la eficiencia y la asignación de los recursos del ahorro, en este caso de las familias.

También valoramos positivamente la unificación en una única autoridad independiente por cuestiones de equidad, especialmente de género, y se ve a lo largo de la memoria —haré referencia a ella— de impacto normativo, que nos ha sorprendido que considere impacto nulo de género al anteproyecto de ley. Es un poco contradictorio con el hecho de que en otros lugares se manifiesta que, entre los colectivos vulnerables, una parte muy importante, mayoritaria, son mujeres de edad avanzada. En ese sentido, tenemos que darle al anteproyecto de ley un sesgo más de género y también un lenguaje más inclusivo, porque, en muchos casos, la redacción que tiene actualmente el proyecto de ley creo que es deficiente. Pero esta equidad de género nosotros no la vemos solo como una cuestión de justicia. La equidad —los economistas lo sabemos, somos cada vez más conscientes de ello— es un componente fundamental de la eficiencia con la que funciona bien un sistema determinado, bien el conjunto de la economía. En este sentido, vinculo equidad, esa demanda de mayor equidad, especialmente de mayor equidad de género en

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 32

el anteproyecto, a la propia eficiencia, tanto de la institución como de la asignación de recursos que hace la economía.

Por último, también argumentamos que una nueva administración independiente en este ámbito puede tener un papel importante en la mejora de la propia eficiencia de las instituciones financieras y en mejorar —esto puede sorprender de inicio— la lealtad de los clientes con la propia institución. Es decir, yo creo que hay dos visiones de la nueva autoridad, y me inclino más por la segunda. Una visión es la penalizadora de prácticas financieras que vayan contra los estándares de conducta normativa o con la aplicación de cláusulas abusivas. Ese aspecto de penalización ha de contenerlo, tiene que estar ahí. Pero un órgano como este tiene una función muy importante para las propias instituciones financieras. ¿En qué sentido? Permite a las instituciones financieras, si se hace un buen estudio de las demandas y resoluciones de esta nueva autoridad, saber qué protocolos internos operativos están fallando y que hayan producido ese malestar o esa demanda. A la vez, en la medida en que mejore sus propios procedimientos internos, sus protocolos internos, se va a encontrar con una sorpresa que no se anticipa: la lealtad del propio cliente.

Permítanme un paréntesis, un *flash* solo personal. Hace muchos años fui el primer defensor del cliente de una empresa española multinacional de servicios públicos. En el desarrollo de esa actividad durante cinco años me di cuenta de que el mejor cliente que tiene una empresa es aquel que te hace llegar su malestar, pero que permanece como cliente. Es una bendición, porque la voz de ese cliente es un mecanismo de información para la institución tanto o más importante que el hecho de que se fuese enfadado. La voz da mucha información. Nosotros, a mi juicio, somos aún poco sofisticados o, dicho en sentido positivo, podemos ser más sofisticados en el uso de la voz del cliente y, en este caso, de la propia autoridad para mejorar la eficiencia organizativa operativa y, por lo tanto, la lealtad de los propios clientes. Dicho esto, solo quiero decirles, pero de una manera muy rápida, que el dictamen entra en una serie de observaciones sobre el impacto de género y el lenguaje inclusivo, al que he hecho referencia hace un momento, y en ese sentido el anteproyecto recoge ya algunas de las sugerencias que hicimos.

En segundo lugar, también hacemos observaciones sobre la educación financiera, en el sentido que he dicho anteriormente. También estamos contentos en la medida que el artículo 2.9 del anteproyecto que ha llegado a esta Comisión incorpora ya algunas de las recomendaciones que, en principio, solo iban dirigidas a la posibilidad de hacer conciertos educativos con las universidades, y el anteproyecto ya abarca mucho más.

También sobre la accesibilidad de los clientes, en la presentación de las reclamaciones, nosotros proponíamos que se extendiese la posibilidad de utilizar mecanismos de presentación no digitales en las reclamaciones, no solo a las personas físicas por una cuestión que decía antes, sino también a pequeñas y medianas empresas. Es decir, no podemos dar por supuesto, al menos en los inicios, una digitalización completa de las pequeñas empresas, pequeñitas, que a veces es de un trabajador a secas. Ahí recomendábamos que el anteproyecto de ley recogiese también esa posibilidad, aunque sea solo temporal, para las pequeñas y medianas empresas. Ahí también hacemos observaciones y sugerencias sobre la prioridad que deberían tener los trabajadores y trabajadoras del propio sistema financiero en su capacidad para informar a la autoridad de prácticas que ellos viesen internamente.

También sobre la composición del comité consultivo hacemos sugerencias sobre el importe de las reclamaciones. Creemos, en ese sentido, que también en el anteproyecto de ley definitivo que ha entrado en esta Comisión se ha avanzado en la línea que decíamos, sobre la financiación, sobre las multas a los clientes —con las que no estamos de acuerdo y argumentamos por qué no lo estamos— y, por último, sobre cláusulas abusivas.

Permítanme acabar, al menos esta primera intervención, señalando que este dictamen del CES, de un total de 54 votos, tuvo 31 votos a favor, 22 en contra y 1 abstención. Asimismo, este dictamen del CES tiene, en este caso, un voto particular, que es de los consejeros del Grupo Segundo, los consejeros de CEOE y Cepyme, que a grandes rasgos —insisto, por querer atenerme al tiempo— argumenta sobre tres cuestiones. En primer lugar, es partidario de la creación de una autoridad única, pero a diferencia del dictamen, es partidario de residenciar esa capacidad única en alguna de las tres administraciones reguladoras existentes, en concreto, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En segundo lugar, hace también unas observaciones sobre el carácter vinculante de la resolución. La mayoría del pleno es partidario del carácter vinculante, así lo argumenta, sin embargo, el voto particular, atendiendo un poco a argumentos de derecho comparado y también un poco a cuestiones de constitucionalidad que observa los firmantes del voto, que creen que no debería tener carácter vinculante. Y, por último, el voto particular hace también una serie de observaciones sobre el sistema de financiación de la nueva autoridad

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 33

independiente. Permítame que acabe aquí en ese momento, insisto, atendiendo un poco al tiempo que ya he cumplido.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Costas.

Efectivamente, los dictámenes obran en nuestro poder y, como le dije cuando compareció por primera vez, son objeto de estudio y de valoración por esta casa, siempre con mucho interés.

Doy la palabra a los grupos parlamentarios, comenzando por el Grupo Parlamentario Plural, don Ferran Bel.

El señor **BEL ACCENSI**: Muchas gracias.

Quiero agradecer al presidente del CES su presencia otra vez en esta Comisión, y presentarle mis excusas por si no puedo estar presente en la respuesta, pero llevamos una mañana multipluriempleados, porque tenemos que atender varias comisiones a la vez. Yo solo le plantearé dos cuestiones en relación con el dictamen. Entiendo que es un dictamen colectivo y que, por tanto, las expresiones o las aclaraciones que me pueda realizar estarán marcadas por esta limitación. Nosotros tenemos dudas en cuanto a lo que ustedes planteaban respecto a la posibilidad de que las trabajadoras o los trabajadores del sector puedan informar directamente a la autoridad respecto a aspectos que puedan afectar a intereses más en términos generales de la clientela, dado que al final el objeto esencial de la autoridad administrativa independiente, fijado en el artículo 1 del proyecto de ley, es el establecimiento de un sistema público de resolución extrajudicial de litigios surgidos entre entidades y clientes. Quizá no acabamos de ver este encaje sobre el caso concreto de una reclamación que un empleado pudiese facilitar esta información, otra cosa sería sobre prácticas que pudiesen llevar a cabo las entidades financieras, pero entendemos que quizá no sería la autoridad del organismo competente.

Respecto al carácter vinculante o no vinculante de las resoluciones, en relación con el importe reclamado, el dictamen establece que 20 000 euros no les parece adecuado, esencialmente, entiendo —como allí fijan— por aquellas reclamaciones conjuntas o que afecten a diversos clientes o a una agrupación de clientes. Nos gustaría saber si el planteamiento es que exista alguna otra limitación, o realmente proponen eliminar esta limitación y que, en todo caso, fuesen vinculantes todas las resoluciones.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Bel.

Por el Grupo Parlamentario Confederal, tiene la palabra don Txema Gujarro.

El señor **GUIJARRO GARCÍA**: Muchas gracias, presidente.

Bienvenido, señor Costas, como siempre, es un gusto tenerle en la Comisión de Asuntos Económicos. La verdad es que antes de nada quiero agradecer el trabajo que hacen ustedes en el consejo, porque creo que es un trabajo que, para algunos legisladores, como este que les habla, es extraordinariamente útil y, en ese sentido, le quiero agradecer el trabajo en general y específicamente el dictamen que han establecido para esta ley. Le agradezco también la exposición que ha hecho usted y, además, el hecho de que usted haya mencionado los votos particulares y los haya incluso desarrollado. Esto me parece que es una práctica de higiene democrática básica, y es algo que realmente le agradezco. Comparto, además, gran parte de las conclusiones que esa mayoría del CES ha reflejado en este dictamen, especialmente, en lo que tiene que ver con educación financiera, lenguaje inclusivo y transparencia.

Pero hay dos cuestiones en las que creo que sí merece la pena entrar en detalles porque sus comentarios ulteriores pueden arrojar un poquito más de luz. Sobre el tema del famoso límite de los 20 000 euros, entiendo que desde el consejo se hablaba de que no estaría justificada esta cuantía. Yo no sé si piensa usted que no tiene que haber una cuantía, si el problema es que no están ustedes de acuerdo con la cantidad o con el concepto, por decirlo de una forma clara. Se lo digo porque mi grupo, aunque no tiene muy claro esa cantidad, sí que tenemos claro el concepto. Es decir, parece claro que tiene que haber una diferenciación entre pequeños y grandes clientes, dado el hecho de que somos clientes de los servicios bancarios, desde yo mismo hasta el señor Amancio Ortega, entre uno y otro hay un auténtico universo en ese sentido. Yo creo que es importante también tener esto en cuenta, pero siempre nos parecía importante esa diferenciación, en la medida en que aparentemente esta medida es más garantista frente a los pequeños ahorradores y se supone o se presupone que aquellos grandes ahorradores tendrán otras herramientas, otros instrumentos para poder reclamar, aparte de que las propias resoluciones de la

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 34

autoridad, aun no siendo vinculantes para esas cantidades, si pudieran ser determinantes ante los tribunales, ¿verdad? En todo caso, solo por aclararnos, le hago esta pregunta, si el problema son las cantidades o el propio concepto.

Luego quisiera subrayar esto que dice el dictamen, que a mí me parece especialmente relevante, en la medida en que el CES considera innecesario el establecimiento de una multa a los clientes financieros. La verdad es que a mi grupo parlamentario esto también le choca un poco, por no decir bastante. Nos parece que es una salvaguarda innecesaria, puesto que los casos no dejarían de ser anecdóticos y más bien lo que tememos es que pueda suponer un desincentivo para muchos, porque se vean en ese sentido, digamos, amenazados por una medida así, sobre todo, cuando para mi grupo parlamentario queda claro que aquí lo importante es el cliente financiero y no el banco. Con ello no quiero decir que el banco sea el malo, pero es el fuerte, y lo digo esto también porque, en fin, a lo mejor no ha sido usted consciente, pero en el debate que hemos tenido esta mañana he escuchado a algunos portavoces hablar de los bancos como si fueran hermanitas de la caridad, y es algo que, hombre, no digo yo que sean el diablo encarnado, pero hermanitas de la caridad tampoco.

Para terminar, solo quiero hacer un último comentario sobre algunas de las disquisiciones que ha hecho. Usted hablaba de la lealtad y de la voz. Yo estaba recordando aquella famosa obra de Albert Hirschman titulada *Salida, voz y lealtad*, que me parece que viene al pelo. No sé si lo tenía usted ahí en la cabeza, pero me lo estaba recordando mucho, precisamente por las reflexiones que hace Hirschman o, mejor dicho, las críticas que hace a los economistas clásicos, cuando él dice que la respuesta de los agentes económicos no solo es a través del precio. Él distinguía esto, la lealtad, la salida y la voz como elemento intermedio, que precisamente lo que hace es permitir avanzar mucho más a las instituciones. En fin, me alegra escucharle hablar de un economista, al que yo tengo mucha admiración y que creo que, desde luego, para este tipo de cuestiones, de políticas públicas y demás siempre conviene echar una mirada a Hirschman porque siempre tiene algo interesante que decir.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Guijarro.

Por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra don Rubén Manso.

El señor **MANSO OLIVAR**: Muchas gracias, presidente.

Buenas tardes, don Antón. Me he leído con muchísimo interés su dictamen, como todos los que nos llegan. Le agradecemos mucho la labor que hace el consejo remitiéndonos los dictámenes sobre las propuestas legislativas, pero ustedes han hecho una afirmación sobre impacto de género y no sé si la pueden mantener. Ustedes al final de la página 7 hacen una crítica, que yo no sé si se les puede volver en contra: «En este sentido, llama la atención la valoración de impacto nulo contenida en la Memoria de impacto normativo, toda vez que la afirmación no se sustenta en la necesaria argumentación. En todo caso, cabe recordar, entre otros aspectos, que la población vulnerable cuya protección detalla la norma está integrada mayoritariamente por mujeres de edades avanzadas». Claro, ustedes se quejan de que la Memoria de impacto normativo hace la afirmación en el análisis de que el impacto población de género es nulo, y usted dice que esto no se sustenta en la necesaria argumentación. Pero yo no sé si ustedes sustentan en la necesaria argumentación que la población a proteger en este caso está integrada mayoritariamente por mujeres de edades avanzadas. Se lo digo en serio. Yo no sé si ustedes van ya con un cliché y, perdóneme, se lo voy a decir muy claramente, de que las viejas no saben usar los teléfonos móviles y son la mayoría de las personas que se ven perjudicadas.

Por todo lo demás he disfrutado mucho leyendo su dictamen y le agradezco mucho, sobre todo que apareciera el voto particular, tal vez he echado de menos que ustedes hubieran entrado un poquito más en el tema de la tasa. Es decir, la tasa no puede ser disuasoria, pero tampoco puede ser que lo pague una de las dos partes. Usted ha hablado mucho de equidad. Yo proponía este año al secretario de Estado poner una tasa pequeña, que la pague quien reclama, y si gana, oiga, que se imponga como en costas a la otra parte. Me parece que ustedes ahí podrían haber hecho un trabajo un poco más fino.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Manso.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra don Miguel Ángel Paniagua.

El señor **PANIAGUA NÚÑEZ**: Gracias, presidente.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 35

Buenos días. Muchísimas gracias por su intervención, por su comparecencia y, por supuesto, por todo el trabajo que hace el consejo para todos nosotros, que lo utilizamos y somos usuarios constantes de su trabajo y debemos agradecerse.

Usted nos ha hablado de las cinco razones por las que le habían dado un voto favorable. En el caso de la eficacia, por lo que nos están trasladando los organismos supervisores que ahora mismo llevan esos servicios, hasta ahora parece que ya eran eficaces. Entonces, quitando el carácter vinculante, que lógicamente eso impulsa la eficacia de una manera bastante importante, quiero preguntarle dónde ve la diferencia en esa eficacia, en una única autoridad o en las actuales.

Después nos hablaba de la educación financiera, pero yo creo que este proyecto de ley, este proyecto de autoridad, lo que hace es perder una oportunidad importantísima con el tema de la educación financiera. Primero, porque el problema de la educación financiera o la falta de impulso de la educación financiera, que no llega a toda la población en España, básicamente tiene una razón, que es la falta de un responsable, por decirlo de alguna manera, de la educación financiera. Aquí todo el mundo tiene sus proyectos de educación financiera, los bancos, la CNMV, el Banco de España, el ministerio, etcétera, pero cada uno por su lado, todo deslavazado. Aunque aquí se habla de promoción, de que promocióne la educación financiera, el que no sea responsabilidad de esta autoridad, yo creo que va a mermar muchísimo las posibilidades que podría tener en este tema de la educación financiera. Porque, además, si lo pensamos en quién puede mejor representar, de cara a los ciudadanos, un poco los valores o en quién mejor pueden confiar los ciudadanos es en esa autoridad que les defiende ante sus servicios financieros de valores y de seguros. Luego parece lógico que esta debería ser la entidad que le correspondería soportar esa responsabilidad de la educación financiera, y se pierde otra oportunidad para que avance definitivamente.

Después nos hablaba de los cambios de preferencia de ahorro y de la mejora del funcionamiento de instituciones financieras, y yo no acabo de entender muy bien en cómo van a cambiar las preferencias de ahorro a través de esta autoridad o cómo van a mejorar las instituciones financieras, más allá de que se incrementen de forma masiva las reclamaciones, que tampoco sé muy bien. Me gustaría saber si lo habían analizado, aunque creo que ya se lo ha preguntado el señor Manso.

Quisiera saber si tienen algún estudio, en el caso de las tasas y en el caso de las multas, sobre las sanciones a los clientes. ¿Qué consecuencias prevén ustedes que va a tener este método? Porque es posible que, con el precio tan alto que tiene la tasa, no llegue casi ninguna reclamación. Lógicamente, las entidades prefieren asumir 30 que 250. Me gustaría saber dónde han visto ustedes esa mejora, que estaba basada, en la opinión del CES, en el incremento de las reclamaciones. Eso ayuda a conocer mucho mejor los servicios que uno aporta, es algo claro y lógico.

Después los cambios en las preferencias de ahorro tampoco acabo de entender muy bien qué tiene que ver la autoridad, salvo que de verdad hubiera un proyecto de educación financiera consistente para el futuro que dependiera de esta autoridad, que no es así.

Muchísimas gracias, como siempre, por todo.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Paniagua.

Es el turno del Grupo Parlamentario Socialista. Tiene la palabra don José Antonio Rodríguez Salas.

El señor **RODRÍGUEZ SALAS**: Muchas gracias, presidente.

Señorías, quiero dar las gracias, en primer lugar, al señor Costas desde el Grupo Socialista por venir a comparecer en esta Comisión y por sus interesantes aportaciones sobre este proyecto de ley prioritario para el Gobierno de España, que incrementa principalmente la protección de los ciudadanos como clientes financieros en la resolución extrajudicial de conflictos entre la entidad financiera y sus clientes, respondiendo al compromiso legislativo a regular el sistema institucional de protección a la clientela financiera, de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11 de la Unión Europea, de 21 de mayo.

Entre los ejes principales de este proyecto de ley me gustaría destacar varias cosas: su carácter público y de financiación, a través de la nueva tasa por la resolución de reclamaciones en materia de defensa del cliente financiero, creada a estos efectos; su carácter voluntario, alternativo a la jurisdicción civil y mecanismo alternativo de resolución de controversias; su actuación bajo los principios de independencia, imparcialidad, conocimiento y competencia, confidencialidad, cooperación en la resolución de litigios transfronterizos y colaboración con otras autoridades y organismos administrativos; el carácter

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 36

vinculante de sus resoluciones sobre normativa de conducta y en materia de cláusula abusiva, cuando la cuantía de la reclamación sea inferior a 20 000 euros o de cuantía indeterminada, y la atribución de competencias para el impulso de la educación financiera como potestad sancionadora respecto del incumplimiento de sus resoluciones vinculantes. Esta nueva regulación, en definitiva, mejora la protección de los clientes financieros y debe ser conocida por la entidad de asesores financieros y, además, complementa el sistema institucional de resolución de reclamaciones en el ámbito financiero y lo articula en tres niveles: primero, los servicios de atención al cliente de las entidades financieras; segundo, la nueva autoridad sustituirá los servicios de resolución extrajudicial de reclamaciones de organismos supervisores; y, por último, en el plano judicial, recurso a los juzgados y tribunales. El proyecto de ley muestra interés para la resolución precontractual que se configura entre el cliente y los proveedores de servicios financieros y reconoce expresamente la relación asimétrica entre las partes. Aquí, además, quiero abundar en una cosa. He visto que hablaba de la alfabetización digital de usuarios. Yo creo que se ha trabajado mucho en España. La pandemia, además, ha dado pie a que personas de avanzada edad hayan entrado con una ferviente actitud a las tecnologías de la información, al desarrollo de estas e incluso a entrar en los servicios financieros. Yo creo que ahí se ha avanzado mucho, pero hay que seguir trabajando y es un ámbito donde debemos incidir.

También es importante resaltar que el CES valora positivamente la creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero. Esto viene en sus conclusiones y creo que es muy importante resaltarlo. Y, por supuesto, no puedo dejar de señalar la importancia por el compromiso de mi partido y su Gobierno con la sensibilidad social hacia los colectivos más vulnerables, lo que mencionaba hace un momento, que este proyecto de ley garantiza la inclusión financiera a través de la atención personalizada, especialmente hacia nuestras personas mayores con discapacidad y colectivos vulnerables que deseen presentar una reclamación, reforzando los instrumentos para garantizar esta inclusión financiera a través de la atención personalizada. Desde el Grupo Socialista escuchamos sus aportaciones y volvemos a agradecerle el análisis detallado del dictamen del consejo que preside.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Rodríguez Salas.
Contesta a sus señorías don Antón Costas.

El señor **PRESIDENTE DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, CES** (Costas Comesaña): Muchas gracias, presidente

A todos, muchas gracias también por sus intervenciones, y de una manera muy particular, cuando han dicho que en esta institución los trabajos del CES son de utilidad para su propio trabajo. Para nosotros es la mayor satisfacción que podemos tener, si podemos aportar algo al trabajo de sus señorías. Muchas gracias por esas referencias expresas.

Me advertía el señor Ferran Bel que no estaría ya en la sala, soy consciente de que cuando uno va de último en una ecuación es la variable de ajuste. Por lo tanto, me parece lógico. Él hacía una observación que me acojo a ella. Mis respuestas no son respuestas personales, no pueden ser respuestas personales. Tienen que ser las respuestas que están contenidas en el dictamen y que responden al pleno del CES, a la mayoría en este caso, haciendo también referencia, como haré, al voto particular.

Yo entiendo lo que decía el señor Ferran Bel, y también ha aparecido esa misma observación en otras intervenciones. Lo que tenemos que esperar, porque la experiencia nos lo dice, es que todo órgano nuevo tiene una fase de aprendizaje durante la cual puede haber —escuché la última parte de la intervención del presidente de la CNMV— una cacafonía, como decía él. Esto tendríamos que saber que iba a ser así, lo digo para no ver en posibles cacofonías iniciales una especie de fracaso de la propia figura. Quería hacer esta observación de tipo general para después no hacer referencia continua a ella. Esta idea de que hay un proceso de aprendizaje que será inevitable, pero en la medida en que ya hay una experiencia que viene de las tres administraciones supervisoras, yo creo que la nueva Administración sin duda tiene que coger ese capital como capital inicial para su propio trabajo.

El señor Ferran Bel señalaba el aspecto de las penalizaciones o multas vinculantes y ese límite de 20 000 euros, que ha salido también en alguna otra intervención. Aquí la posición del dictamen es que observábamos una contradicción no expresa pero sí implícita, en la medida en que, por un lado, ponía un límite de 20 000, pero, por otro, hablaba de la posibilidad de que hubiese reclamaciones de tipo colectivo. Pero, claro, nuestra pregunta es: ¿en ese caso ese límite será un límite absoluto o, por el contrario, se

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 37

modulará en función de la naturaleza de la reclamación? Yo creo que el anteproyecto de ley ha avanzado ya un poco en este sentido, y estoy seguro de que lo que salga de la Comisión irá en esa misma línea.

En cuanto a los límites, nosotros observamos tanto en la opinión de la mayoría del dictamen como también en el voto particular que no hay una argumentación en la memoria de por qué ese límite no se establece. Probablemente, ahí habría que avanzar un poco para que hubiese hasta una cierta jurisprudencia en ese sentido. Pero, insisto, nuestra posición era hacer esta observación de que veíamos una cierta contradicción entre un límite absoluto que se ponía en una parte, y a continuación la admisión de posibilidad de que hubiese estas reclamaciones de tipo colectivo que podrían entrar en contradicción con ese límite.

Agradezco de nuevo la referencia de sus señorías, de Txema Guijarro, al trabajo útil de la institución y para nosotros es nuestra máxima satisfacción. De nuevo, respecto a la idea del límite he hecho referencia ya en la respuesta anterior con esta argumentación. Es decir, usted hacía una observación, si nos referíamos a la cantidad o al concepto. No, el concepto está claro y en el propio anteproyecto de ley está claro, nuestra observación va al umbral, va al límite en la línea con lo que acabo de decir en la respuesta al señor Bel. Si me permite aquí, mi idea es que estas instituciones no deben tener exclusivamente un carácter penalizador. Somos partidarios de que las resoluciones sean vinculantes, por lo tanto, somos partidarios de una cierta penalización, pero creo que no aprovecharíamos todas las capacidades que tienen instituciones de este tipo si no le diésemos también la otra función, a la que haré referencia ahora al hablar de la educación y otros aspectos.

Hacía usted referencia a la multa. No, no somos partidarios de la multa. Quizá ahí la observación que se nos hace, que deberíamos argumentar mejor el porqué, si pudiésemos volver a hacer el dictamen, probablemente tendríamos que recoger este aspecto, porque yo mismo veo que no tenemos suficientemente argumentada. La idea general sí que está, en el sentido de que creemos que los supuestos de temeridad o de mala fe en la presentación de las reclamaciones, la nueva institución, quizá con un proceso de aprendizaje, como decía antes, creemos que es capaz de filtrar previamente esas reclamaciones temerarias o dictadas por la mala fe. Y eso es lo que nos lleva un poco a decir, hombre, que no pongamos la multa, porque entonces puede perjudicar a aquellos clientes, consumidores usuarios más frágiles, más incapaces de poder articular su reclamación, y temerosos, por tanto, en la medida en que son conocedores de que hay una multa, al presentar una reclamación. Yo creo que este es el argumento que tenemos detrás, pero, sin duda alguna, es susceptible de ser mejorado.

Esa referencia a Albert Hirschman la tengo presente porque fui su discípulo en Princeton (**el señor Guijarro García: ¿Con Peces-Barba?**), en Estados Unidos, y después, cuando fui vicerrector de la Universidad Menéndez Pelayo, se le dio el premio *honoris causa*. Creo que es un gran autor. El libro al que hace referencia es un libro relativamente antiguo, de finales de los setenta, pero creo que para mis alumnos —no a ustedes— es un libro de lectura aún hoy. Es *Voz, salida y lealtad, respuestas al deterioro de las organizaciones, los Estados y las empresas*, y la tesis de fondo es la que usted dice y yo apunté, que un economista neoclásico, y lo soy, tiende a decir: si las cosas van mal con su proveedor, salga de su proveedor, sea el servicio que sea el que le dé, y pásese a la acera de enfrente, que allí encontrará otro proveedor con mejores prestaciones y menor precio. Esta es la idea de un economista neoclásico. La salida le da una señal; si la empresa, si la institución financiera tiene buenas antenas, el hecho de estar perdiendo clientes por una mala atención de las reclamaciones debe darle el incentivo de mejorar internamente las cosas.

La idea complementaria es: pero no olvidemos que la voz —es decir, la reclamación, la protesta, si se quiere— transmite para el receptor tanta información o más que la propia salida. Este es un poco el argumento que hay de fondo. Es decir, las organizaciones, los Estados o las empresas, cuando se enfrentan a procesos de deterioro, si utilizan bien la voz, la voz de sus clientes, pueden mejorar muchísimo su eficiencia y su productividad. Ese es un poco mi argumento, que una institución de este tipo alcanzaría su plena función si es capaz de ejercer este papel.

Eso me lleva a las preguntas que me hacía el señor Manso y que también me hacía usted. Voy a ellas. En impacto de género, si uno pudiese venir aquí a escuchar las preguntas y después pudiese salir, como en una oposición, y preparar el programa, vendría más preparado. Pero yo creo que ahí, en esa afirmación que usted ha señalado de la página 7 y comienzo de la 8, en la medida en que el impacto de género lo residenciamos mucho —no todo— en las mujeres de edad avanzada, yo creo que hay dos argumentos de fondo: la esperanza de vida, que lleva a que, si cogemos los colectivos de edad avanzada, ahí hay más mujeres y, probablemente, que en los datos que tenemos, la alfabetización digital, en el caso de las

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 38

mujeres, nos aparece como menor que en el caso de los hombres. Pero, insisto, creo que la observación que usted hace es una observación que hay que tener en cuenta y que, en todo caso, la tendremos que tener en cuenta. Hace unos días estaba con un periodista conocido —si me permite, es una anécdota— y decía él que la formación clásica de los periodistas en la redacción antiguamente era decirles a los jóvenes periodistas: tienes que escribir de tal forma que una señora de Cuenca lo entienda. Y él me decía a mí: esto es insultante, porque la señora de Cuenca es tan lista como la señora de cualquier otro lugar. No quisiera que el argumento anterior fuese entendido en ese sentido, pero sí que hay un elemento objetivo. Pero insisto en que me parece sugerente y atinada la reflexión que me hace.

En cuanto a la forma de financiación, me pide que me extienda un poquito más. Yo creo que este es un aspecto que no está del todo bien recogido en el anteproyecto de ley. Sobre la forma de financiación, es muy escueto, pero venimos a decir que somos partidarios de esa tasa; en segundo lugar, que no está argumentada, y, en tercer lugar, que puede no ser suficiente para poder garantizar la autonomía de la propia institución financiera. En este terreno, el voto particular avanza más y señala algunos problemas relativos a la tasa y, además, da algunas sugerencias de cómo se podría, en todo caso, modular la tasa en función tanto de la propia institución financiera como de la naturaleza de la reclamación. Yo creo que es un trabajo que esta Comisión tiene delante y es importante en este aspecto. De nuevo, señor Manso, creo que la observación que me hace tiene que ser atendida.

Mientras usted hablaba, ponía una notita mía. Yo creo que aquí hay que atender necesariamente al proceso de aprendizaje, y en la medida, en mi experiencia académica, de haber dedicado muchos años al estudio de procesos de reformas, de introducción de nuevas instituciones y nuevas políticas, todas las nuevas políticas y todas las reformas, para sostenerse en el tiempo, necesitan apoyo previo, pero necesitan después también una cierta capacidad de tolerancia al fracaso, y este es un ejercicio que está más en sus manos que en la mía.

Señor Paniagua, muchas gracias también, vuelvo a reiterarlo, porque, naturalmente, me gusta el elogio que hace del trabajo del CES. Usted me pregunta —y es una pregunta importante— dónde vemos la fuente de esa mejora en la creación de una única institución. Bueno, aquí tanto el dictamen, que responde a la mayoría del pleno, como el voto particular sí que inciden en que una autoridad única tendrá mayor eficacia en la resolución de las reclamaciones. Probablemente el argumento de fondo es que los tres mecanismos, las tres administraciones reguladoras que tenemos hoy, miran a cada uno de los aspectos relativos a su propia función, pero no miran las reclamaciones que reciben los demás órganos reguladores y la enseñanza que puede haber detrás de esas reclamaciones. Aquí el argumento es que unificar puede dar una mayor capacidad de conocimiento de las causas que están detrás de las reclamaciones y, por lo tanto, también una mayor eficacia en su respuesta. Va un poco por aquí, e insisto que aquí tanto la mayoría como el voto particular son unánimes en decir que debemos esperar una mayor eficacia.

Usted habla de una oportunidad perdida en la educación financiera. Yo tendría que decir que espero que eso, en todo caso, se corrija a lo largo de esta Comisión, pero le doy una gran importancia a esa educación financiera, aunque el término de educación pueda ser un poco grandilocuente.

Pero yo he visto a mis padres, personas de noventa y algo de años, cómo, desde el 2008 especialmente, han tenido que tomar decisiones sobre su ahorro, es decir, sobre su activo financiero o sobre pensiones, con un escasísimo conocimiento y con una escasa información, y creo que este es el devenir de nuestras sociedades. Es un escenario donde durante tiempo uno puede suponer que vamos a tener tipos de interés bajos y que, por lo tanto, las formas tradicionales de los hogares con pocos ingresos van a ser cuentas corrientes poco sofisticadas, la propia realidad les va a obligar a sofisticarse, y sofisticarse en este sentido sin una educación financiera mayor es un riesgo, a mi juicio, muy importante; un riesgo para los propietarios de ese ahorro, que es el esfuerzo de toda una vida, y también un riesgo para la propia asignación eficiente. Aquí hay un trabajo extraordinario que hacer.

Nosotros le atribuimos a esta autoridad nueva una función educativa, y ahí hemos sugerido que los convenios no fuesen, como se decía en el primer borrador que nos llegó, exclusivamente con el Ministerio de Universidades, que es como decir que la educación financiera solo es posible para los diplomados o titulados. Claro, esto es una barbaridad. Por eso en el dictamen nos extendemos un poquito más en señalar la necesidad de que esa educación financiera esté en todas las etapas educativas y que sea una educación de forma continua. El cómo se logra esto es más fácil formularlo que lograrlo, pero yo creo que ese objetivo tiene que estar, insisto, tanto como protección y para darle eficacia al esfuerzo del ahorro de las personas y de las familias, como para la propia asignación de recursos de la sociedad. Yo ahí participo con usted de

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 856

21 de febrero de 2023

Pág. 39

lo que intuyo que hay detrás. En este momento no puedo ir más allá de lo que dice el informe, pero estoy seguro de que el dictamen que salga de esta Comisión incorporará novedades en este sentido.

Me hace la otra pregunta sobre las preferencias. ¿Por qué van a cambiar? Aquí, como académico, tengo que fijar un poco posición y soy más de línea neoclásica, por lo tanto, convencional. Creo en el incentivo de precios, en un sentido amplio de la palabra, pero, a la vez, quizá distinguiéndome un poquito de algunos de mis compañeros de profesión, soy también muy partidario de la importancia que tiene la educación de las preferencias, y creo que es menos costoso para la sociedad en algunos momentos actuar con una información dirigida a que, desde una perspectiva liberal, los ciudadanos puedan cambiar por sí mismos sus preferencias, no forzarles. Los precios, de hecho, tienen un elemento de compulsividad al cambiar las preferencias. Creo que una educación de las preferencias tiene un gran valor para la sociedad, porque no violentas las preferencias individuales, pero sí que, de acuerdo con cada uno, las puedes orientar. Esto, señorías, se escapa al dictamen de hoy, pero creo que las preferencias y la educación de las preferencias, la educación liberal de las preferencias, tendrá mucha importancia en algunos de los grandes retos que tenemos por delante, de los grandes desafíos relacionados con el uso del agua, pongo por caso, relacionados con el uso de la energía. Dicho en sentido positivo, veo un papel muy importante de la educación de las preferencias en reducir el despilfarro que todos nosotros hacemos en nuestras respectivas casas cuando utilizamos el agua, la energía. Creo que las preferencias, señoría, tienen una gran importancia, aunque en la educación neoclásica de los economistas a los alumnos no les insistamos. De hecho, hay muy poca referencia a ellas.

Por último, en relación con lo que me dijo, las tasas y la posibilidad —de nuevo ahí es sugerente su observación— de que pueda aparecer un incentivo perverso, en mis palabras, pero recogiendo lo que usted dice. Bueno, con las tasas están buscando una cosa, pero puede aparecer un cierto bloqueo de las propias reclamaciones y yo creo que eso hay que tenerlo en cuenta. En nuestro dictamen no se contempla esta segunda derivada, pero creo que su observación es muy atinada. De nuevo, ese proceso de aprendizaje le tiene que ir dando a la propia autoridad y a los actores que se muevan alrededor de ella una experiencia que al principio a lo mejor no estaba.

Señoría José Antonio Rodríguez, muchas gracias por la referencia que hace al CES, referencia también positiva que agradezco. Usted destaca la posición de su grupo, dice que es pública, voluntaria y alternativa a la resolución de controversias. Nosotros la sostenemos, y siendo como es el CES una institución de diálogo permanente, institucionalizado, no de negociación colectiva, le damos una gran importancia a mecanismos alternativos extrajudiciales de resolución de conflictos. ¿Vinculante? Sí, lo he dicho, y en el dictamen hay un voto particular que sostiene que no es necesario.

Hace referencia a la alfabetización. Como esto no está en el dictamen, me extralimito —son las dos ya pasadas—, pero vuelvo a insistir en que, si uno mira el desarrollo de la humanidad, de por qué han alcanzado el desarrollo y el bienestar algunos países antes que otros, para mí hay una variable muy importante: aquellos países que a principios del siglo XX tenían su población alfabetizada, la alfabetización convencional, eran desarrollados o fueron desarrollados. Creo que hoy se nos vuelve a plantear este desafío, este dilema. ¿Seremos un país desarrollado? Mejoraremos nuestro bienestar colectivo si somos capaces de alfabetizar digitalmente al conjunto, a toda la población. Para mí, ese es el elemento determinante.

Nada más. Ahora me agobia un poco el tiempo, porque son las dos y cinco, pero muchas gracias por sus palabras, en lo que entiendo que es también una coincidencia con el dictamen del CES.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Costas. Es cierto que hemos recibido la comparecencia del presidente del Consejo Económico y Social, pero, sobre todo, la de un brillante economista, que es un lujo para nuestro país.

Señorías, terminamos esta sesión de comparecencias del martes de Carnaval. Hoy es el día del Entroido, martes de Carnaval, y mañana, Miércoles de Ceniza, continuaremos por la tarde. Muchas gracias.

Se levanta la sesión.

Eran las dos y diez minutos de la tarde.