CORTES GENERALES

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Año 2023 | XIV LEGISLATURA | Núm. 858 | Pág. 1

# ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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

**Sesión núm. 45**

**celebrada el jueves 23 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 gobernador del Banco de España (Hernández de Cos). (Número de expediente 212/002998) ..... 2**

cve: DSCD-14-CO-858

**Se abre la sesión a las cuatro de la tarde.**

El señor **PRESIDENTE:** Buenas tardes, se abre la sesión.

Con puntualidad española comenzamos la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital para recibir al último compareciente 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. Agradezco especialmente la presencia del gobernador del Banco de España, don Pablo Hernández de Cos. Él ya os lo dirá, pero se levantó hoy a las cuatro de la mañana en un lugar muy recóndito de Finlandia para, después de varias escalas, cumplir con el compromiso que había contraído con esta Comisión. Por eso se lo agradecemos especialmente.

Sin más, tiene la palabra.

El señor **GOBERNADOR DEL BANCO DE ESPAÑA** (Hernández de Cos): Muchísimas gracias, presidente.

Muchísimas gracias, particularmente a los miembros de la Comisión por facilitar mi presencia aquí hoy, un día más tarde del que hubieran deseado.

Efectivamente, voy a proporcionar algunos comentarios desde la perspectiva del Banco de España sobre el proyecto de ley por la que se crea la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero. Por tratar de anticiparles, antes de entrar en harina, cuáles son los temas en los que me voy a concentrar, voy a empezar tratando de enmarcar este proyecto de ley en la arquitectura de supervisión financiera en España, algo que hemos podido debatir en los últimos años en distintas comparecencias mías ante esta Comisión. Con posterioridad, voy a analizar los mecanismos de coordinación de esta autoridad con los supervisores. Creo que esto es particularmente importante para garantizar su eficiencia y también su eficacia. Me referiré después a un aspecto fundamental del proyecto, como es el carácter vinculante de las resoluciones —creo que es una de las principales novedades del proyecto de ley— y también del esquema de recursos jurisdiccionales. Por último, también haré algunos comentarios sobre el ámbito de actuación de la autoridad, su financiación y, por último, una breve mención al papel de la autoridad en la promoción de la educación financiera, conjuntamente también con Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Ministerio de Economía.

En primer lugar, para enmarcar adecuadamente la cuestión que hoy nos ocupa, permítanme una reflexión previa acerca del marco organizativo de la supervisión financiera en España. Como he tenido la oportunidad de subrayar en distintas ocasiones en esta Comisión, el modelo de supervisión es relevante porque puede condicionar la eficacia y la eficiencia de la labor de supervisión, pero también debe resolver los posibles conflictos que surgen entre las distintas áreas sujetas a supervisión. Como ya he comentado en ocasiones anteriores, a pesar de los progresos que hemos realizado en esta materia en los últimos años aún creo que es posible avanzar en el diseño de una arquitectura de supervisión financiera más sólida en España. Para esto me van a permitir algunos comentarios más concretos sobre realmente a qué me refiero. Durante los años posteriores a la crisis financiera internacional, como saben, algunos países fueron modificando las arquitecturas supervisoras y adquirieron predominancia aquellos modelos más integrados, en los que el papel de los bancos centrales es muy importante. Entre estas arquitecturas integradas destaca un modelo basado en dos autoridades diferenciadas, una de ellas encargada de la supervisión de la solvencia de todas las entidades financieras, tanto bancarias como de valores y también de seguros, y una segunda autoridad que se encarga de la supervisión de los aspectos relacionados con la conducta del conjunto de entidades e intermediarios financieros y de la protección de los clientes, de los inversores y de los asegurados. En mi opinión, este supone un modelo institucional adecuado, precisamente para la gestión de los posibles conflictos de intereses que pueden surgir entre dichas responsabilidades de solvencia y de conducta. Asimismo, mejora la eficiencia y la eficacia de la actividad supervisora, en particular en contextos económicos como el que estamos viviendo en la actualidad en los que los sujetos supervisados cada vez están más integrados y más interrelacionados y, por tanto, en los que existen evidentes sinergias en la supervisión conjunta de estos con enfoques, metodologías y también recursos similares.

Es, precisamente, este modelo de organización supervisora el que creo merece ser analizado para mejorar la arquitectura de supervisión financiera en España, y déjenme que aproveche precisamente este proyecto de ley para enfatizar esta cuestión. Evidentemente, esto lo que exigiría es, para el caso español, que todas las competencias referidas a la supervisión de conducta, sean estas del sector bancario o del mercado de capitales o del sector asegurador, se concentraran en la institución que a día de hoy tiene

cve: DSCD-14-CO-858

asignada la función de protección de los inversores, que es la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Bajo este mismo esquema, las funciones de resolución de conflictos generados en el ámbito financiero, con independencia también del sector, se asumirían también por esta autoridad y, por su parte, las cuestiones relacionadas con la supervisión de solvencia de los tres sectores financieros quedarían bajo la responsabilidad del Banco de España.

La pregunta que uno podría hacerse es cómo entronca el modelo del proyecto de ley con este modelo que nosotros, el Banco de España, consideramos como superior u óptimo. Evidentemente, en el limitado ámbito de la resolución de conflictos individuales el proyecto de ley opta por, como saben perfectamente, crear una única agencia encargada de la resolución de todas las reclamaciones financieras —que sustituye, por tanto, a los tres servicios de reclamaciones sectoriales—, pero —y esto es importante— se mantiene la competencia para la supervisión de la conducta en cada una de las autoridades de supervisión financiera. De esta manera podríamos decir que con el modelo propuesto estaríamos ante un modelo híbrido que no responde plenamente ni al modelo sectorial ni al integrado en dos pilares. En mi opinión, este es un modelo que no permite beneficiarse de las ventajas potenciales del modelo integrado que acabo de subrayar, y también plantea como principal reto que la separación de las funciones de resolución de reclamaciones de las autoridades supervisoras no dificulte el adecuado desarrollo de la labor de supervisión de conducta. Y a esto me van a permitir que le dedique un segundo. La evidencia que tenemos en el Banco de España es que, efectivamente, para la supervisión de la conducta de las entidades financieras la información detallada de las reclamaciones individuales es muy importante. Como ilustración, déjenme decir que en el ejercicio de la supervisión de conducta del Banco de España se ha desarrollado una metodología que proporciona una calificación supervisora del perfil de cada entidad que nos sirve, precisamente, para establecer las prioridades del programa supervisor cada año. Esa metodología combina distintos parámetros entre los que destaca, como de especial relevancia para medir el riesgo de conducta de cada una de las entidades, la información que procede de las reclamaciones recibidas por las entidades y las posteriormente tramitadas en el Banco de España.

¿Cuál es la conclusión, el principal mensaje que quiero trasladar a la Comisión? Que es absolutamente fundamental que sigamos en esta dirección, la que se plantea en el proyecto de ley. Es fundamental asegurar la eficacia supervisora estableciendo una adecuada coordinación y transmisión de información entre la nueva autoridad y los tres supervisores sectoriales. Por cierto, esto no solamente va a ser importante una vez que ya se haya puesto en marcha la autoridad, sino también en el periodo de transición, en el que van a tener que coexistir los dos sistemas.

En el proyecto de ley se establecen expresamente diversos mecanismos de cooperación, y creo que estos —hay que subrayarlo— son bienvenidos. Se establece, en particular, el intercambio de información entre las autoridades y también la posibilidad de celebrar convenios de colaboración sobre distintos aspectos. Asimismo, el hecho de que la responsabilidad de la elaboración y definición de los criterios de buenas prácticas y de la atención de las consultas de la clientela se mantenga bajo las autoridades supervisoras debería contribuir a esa coordinación y a la buena labor de supervisión de la conducta de los tres supervisores sectoriales.

Permítanme, sin embargo, dos comentarios que quizá podrían ayudar a mejorar esa coordinación. Creo que estos dos comentarios los hizo también el presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su intervención el otro día. El primer comentario se refiere a tratar de asegurar una aplicación homogénea de las normas de conducta y de los criterios de buenas prácticas en los distintos ámbitos, supervisor y de resolución de conflictos. Para ello, creemos que sería deseable que las autoridades supervisoras fueran escuchadas en la sección especial de la agencia, que, como saben, es el órgano que tiene atribuida la función de unificación de criterios y cuyas decisiones vincularán a los vocales y a las secciones. Alternativamente a esta opción de ser escuchados, se podrían también atribuir al consejo rector de la autoridad, en el que sí se encuentran representados los supervisores, competencias en el proceso de unificación de criterios, que, además —como también decía el presidente de la Comisión Nacional de Mercado de Valores—, debería ser de carácter obligatorio y no meramente potestativo. El segundo se refiere a la creación del comité consultivo que prevé también el proyecto de ley, que tendrá esencialmente, como saben, funciones de asesoramiento a la autoridad. Pero quizá debería también discutirse si debe extender sus competencias al campo de la elaboración de las normas, como de hecho prevé el proyecto. En este sentido, hay que tener en cuenta que, en este caso, esta competencia reside en el legislador y en los supervisores financieros que, en algún caso, tienen sus propios órganos consultivos. Además, también hay que tener en cuenta que el procedimiento para la aprobación de normas incluye una fase de audiencia

cve: DSCD-14-CO-858

pública de los sectores interesados, por lo que la participación de la autoridad en los procesos normativos estaría, en todo caso, garantizada. Bien, esto en cuanto a la labor de coordinación.

En segundo lugar, paso ahora a analizar el carácter vinculante de las resoluciones y el esquema de recursos jurisdiccionales. Como saben —y hemos tenido ocasión de discutirlo en esta Cámara en el pasado—, la efectividad del sistema de reclamaciones se ha venido cuestionando en los últimos años por el propio Banco de España y también por el Defensor del Pueblo. Quizá lo más importante que hay que subrayar aquí es cuál era la razón fundamental, por qué nos estábamos cuestionando el funcionamiento del sistema de reclamaciones, y la razón fundamental era la ausencia del carácter vinculante de las resoluciones emitidas por los servicios de reclamaciones y no tanto el funcionamiento interno de los servicios de reclamaciones. De hecho, como saben, en los últimos años, a pesar de que se ha producido un incremento del porcentaje de reclamaciones favorables a los clientes que han sido atendidas por las entidades, el porcentaje de las no atendidas ha seguido siendo significativo, cercano al 30 %. Por ello, he manifestado en distintas ocasiones en esta Cámara —y también en otros ámbitos públicos— la conveniencia de dotar de carácter vinculante a las resoluciones de los actuales servicios de reclamaciones. En este sentido, creo que es bienvenido que el proyecto de ley prevea este carácter vinculante para aquellas reclamaciones en las que el importe reclamado sea inferior a 20 000 euros o de cuantía indeterminada y versen sobre incumplimientos de la normativa de conducta o sobre cláusulas declaradas abusivas por el Tribunal Supremo o por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Por supuesto, una alternativa podría haber sido aplicar este criterio de vinculación a los servicios de reclamaciones ya existentes, eso es obvio también. No obstante, quizá el punto que me parece más interesante subrayar es que sobre la base del principio de la tutela judicial efectiva —como saben— las partes van a disponer, lógicamente, de la posibilidad de acudir a la vía judicial y, en concreto, también el proyecto de ley contempla la posibilidad de recurrir las resoluciones de carácter vinculante ante la jurisdicción contencioso-administrativa. En este caso, en el Banco de España hemos venido defendiendo como una posible solución la utilidad de buscar un sistema alternativo a la vía judicial como forma, precisamente, por una parte, de descongestionar esta vía en aquellos asuntos que afectan a un elevado número de clientes, pero también, por otra parte, con el objetivo de facilitar a los ciudadanos un mecanismo ágil, sencillo, gratuito y eficaz que solucione los conflictos que se originan en este sector de la economía. Y así, se podría optar, por ejemplo, por definir un sistema de autoadhesión por parte de las entidades, las cuales aceptarían de antemano la obligación de cumplir con las resoluciones emitidas por la autoridad. De esta manera, existiría una resolución vinculante para la entidad que, a su vez, no sería recurrible ante ninguna instancia jurisdiccional, evitando las demoras y costes derivados de los recursos que pudieran presentar las entidades. Tenemos una experiencia reciente muy muy importante —y yo creo que eficaz— como ha sido la relacionada con el código de buenas prácticas para deudores hipotecarios sin recursos que creo que acredita, insisto, la eficacia de este tipo de medidas.

Otro aspecto relacionado con esta cuestión, que creo que merece una reflexión es el que se refiere a la atribución a la jurisdicción contencioso-administrativa de la competencia para conocer los recursos contra las resoluciones vinculantes. Aquí, creemos que puede surgir una dificultad práctica para los jueces y magistrados de ese orden jurisdiccional al tener que resolver esos recursos con base en la normativa de conducta y las buenas prácticas financieras en la normativa y jurisprudencia sobre cláusulas abusivas, cuya aplicación corresponde —como saben— en la práctica judicial al orden jurisdiccional civil. Hay que tener en cuenta, además, que las reclamaciones de cuantía superior a 20 000 euros de ser recurridas serán tramitadas por la jurisdicción civil; lo que supondrá que dos jurisdicciones distintas están resolviendo sobre las mismas materias. Y ello podría posibilitar la existencia de criterios distintos entre jurisdicción civil y contencioso-administrativa en un contexto como el sistema jurisdiccional español en el que, como perfectamente saben, no disponemos de instrumentos para unificar la doctrina de órdenes jurisdiccionales distintos. Este es un aspecto que también merece una reflexión.

Un tercer aspecto al que quería referirme tiene que ver con el ámbito de actuación de la nueva autoridad. Como saben, el proyecto de ley amplía las áreas sobre las que se podrá pronunciar la autoridad en comparación con los actuales servicios de reclamaciones, que, por ejemplo, carecen de competencias para resolver sobre reclamaciones relacionadas con la abusividad de cláusulas contractuales. También la autoridad podrá conocer de reclamaciones presentadas contra entidades que no estén sometidas a supervisión de las autoridades financieras, al incorporar el proyecto de ley la posibilidad de reclamar respecto a nuevos servicios y productos que se están desarrollando en el ámbito financiero y todo lo relacionado con el sector *fintech,* por un lado, y también la prestación de servicios de criptoactivos; ambos

cve: DSCD-14-CO-858

quizás son los más relevantes en esta dimensión. Nuestra opinión es que esto es positivo dado que todo ello permitirá cubrir todas las áreas del sector financiero y, de esta manera, también nivelar las exigencias para todos los sujetos que operan en los mercados financieros, con independencia de si estos se encuentran sometidos o no a regulación y supervisión financiera. Por supuesto, una consideración que hay que tener en cuenta es que va a haber que tener una adecuada capacidad de respuesta ante el potencial aumento del volumen de reclamaciones que puede surgir como consecuencia de ese incremento de las competencias, tanto objetivas como subjetivas, que va a tener la nueva autoridad; puede surgir un problema de recursos que habrá que satisfacer adecuadamente si no queremos colapsar a la nueva autoridad.

Una cuarta cuestión a la que me quería referir —lo señalaba también en mi introducción— es el sistema de financiación de la autoridad. El proyecto de ley establece un sistema basado, fundamentalmente, en una tasa aportada por el sector financiero. La tasa se fija en un importe de 250 euros y se devenga por la mera tramitación de las reclamaciones, con independencia del sentido en el que finalmente se pronuncie la agencia. Con esto se pretende incentivar que las entidades resuelvan las reclamaciones de sus clientes de forma amistosa, antes de que estos acudan a la autoridad. No obstante, este sistema creemos que podría provocar que cualquier disputa por un importe inferior a la cantidad de la tasa sea aceptada por la entidad, con independencia de que su comportamiento se haya ajustado o no a la normativa y a las buenas prácticas, puesto que continuar el procedimiento ante la autoridad siempre sería más costoso, evidentemente. Y en último término, podría incluso generar un incremento de los conflictos entre los clientes y las entidades financieras. En este sentido, hay que recordar la mención que hace el Consejo de Estado en su dictamen del anteproyecto en el que se pronuncia sobre la falta de proporcionalidad del sistema de tasas diseñado. Una posibilidad que sugerimos en el Banco de España es que, precisamente, para evitar estos problemas que acabo de mencionar podrían explorarse otras alternativas como, por ejemplo, requerir el cobro de la tasa en función del número de reclamaciones contrarias a una entidad y no meramente a las tramitadas. Quizás sería una opción que se puede discutir en el proceso de trámite del proyecto de ley.

Un último comentario que quería hacer se refiere al papel que otorga el proyecto de ley a la autoridad para colaborar con los promotores del Plan de Educación Financiera y, en general, en el fomento de la educación financiera. Creemos que esto es muy importante, supone reconocer que, como venimos subrayando las autoridades supervisoras —Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y también el Ministerio de Economía—, promover la estabilidad financiera requiere no solo disponer de una sólida regulación y de una supervisión también sólida, sino además de una adecuada educación financiera de los ciudadanos, en la medida en que esto, evidentemente, permite que los ciudadanos tengan un conocimiento adecuado de las características, de los riesgos y también de las oportunidades de la contratación de los distintos productos financieros que están a su disposición. Precisamente, la importancia de este enfoque preventivo es la que subyace al Plan de Educación Financiera que hemos promovido desde hace años ya Banco de España, CNMV y el Ministerio de Asuntos Económicos. Sobre esta cuestión, déjenme subrayar de nuevo este punto de la necesaria colaboración. De nuevo, la experiencia que tenemos en el Banco de España es que el conocimiento que se genera al resolver las reclamaciones constituye un elemento muy importante y básico para diseñar e implementar adecuadamente las estrategias de educación financiera. Dicho de una manera muy sencilla, en el servicio de reclamaciones uno tiene un conocimiento muy específico de los desconocimientos que tienen los propios ciudadanos o de las complejidades de los productos financieros para los propios ciudadanos y creemos que esto permite iluminar bien lo que luego son las actuaciones de educación financiera. Por ello, esto es de nuevo una llamada a que la colaboración entre la nueva autoridad, los supervisores financieros y el Misterio de Asuntos Económicos tiene que ser muy estrecha para, precisamente, que esos programas de educación financiera sean lo más eficaces y eficientes posibles.

Y voy a terminar, presidente, simplemente con un reconocimiento a la labor del servicio de reclamaciones del Banco de España, que, como saben, se viene desarrollando desde hace más de treinta y cinco años. En ese periodo, el servicio de reclamaciones del Banco ha tramitado cerca de 400 000 reclamaciones, presentadas por clientes y usuarios de servicios financieros, y, también, no menos importante, desde el año 2003 ha atendido más de 600 000 consultas escritas o telefónicas. Creemos en el Banco de España que la vocación de servicio público a los ciudadanos que guía las actuaciones del Banco de España ha tenido —y tiene, por supuesto, todavía— en el mecanismo de resolución de las reclamaciones uno de sus exponentes más claros. Por supuesto, entendemos también que la nueva autoridad, en el caso de que vaya adelante este proyecto de ley, seguro que contará con la misma vocación.

Muchísimas gracias.

cve: DSCD-14-CO-858

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

Vamos a escuchar el parecer de los grupos parlamentarios, comenzando por el Grupo Parlamentario Vasco.

Tiene la palabra la diputada, doña Idoia Sagastizabal.

La señora **SAGASTIZABAL UNZETABARRENETXEA:** Gracias.

Buenas tardes. Disculpas, porque he llegado un poquito más tarde y no sé si alguna cuestión que le voy a hacer igual ya la ha resuelto.

De lo último que le he escuchado, creo que son temas que han salido ya en otras comparecencias y que habíamos preguntado, como el tema de la tasa, etcétera. Nosotros teníamos alguna duda en cuanto a la compensación cuando la reclamación no tiene contenido económico porque, si no se acuerda ningún daño concreto, no acabamos de ver qué sentido tiene una compensación si no tiene carácter reparador. El otro día, cuando se lo pregunté al secretario de Estado, me dijo que se tendría que evaluar eso estimando caso por caso. No sé si ustedes tienen alguna opinión al respecto.

Por otro lado, usted ha cuestionado el funcionamiento por la ausencia del carácter vinculante. Por lo tanto, si se cambia ese criterio, ¿no haría falta esa nueva autoridad si el criterio fuese vinculante?

También, nos ha planteado el tema de las jurisdicciones contenciosa y civil. Nos ha hablado de las funciones del comité consultivo. Nosotros lo decíamos el otro día, que si le atribuyen competencias de informe preceptivo sobre normas de conducta, en el ámbito bancario no existe, pero sí en la CNMV, con lo cual, podría haber duplicidades.

Por último —no le voy a hacer ninguna pregunta más, porque creo que me ha quedado todo claro—, quiero hacer una reflexión aquí, entre todos nosotros, porque estamos hablando de una nueva autoridad. Yo me he acordado de que en aquella Comisión de investigación financiera se habló de la necesidad de disponer de un mecanismo eficaz de resolución de disputas y tal, pero se hablaba siempre del modelo *twin peaks,* y en la Comisión de reconstrucción, hace poco, también: España mantiene una estructura de supervisión previa a la crisis, siendo de los pocos países de la Unión Europea con tres organismos supervisores, cuyas competencias en ocasiones se solapan entre sí. Frente a esto, se hace necesaria una reforma integral del modelo de supervisión hacia otro con dos organismos gestores y centrados en tareas específicas, modelo conocido como *twin peaks.* Evidentemente necesitamos que a los clientes financieros se les dé una resolución, se les dé una defensa, pero también creo que entre todos nosotros deberíamos tener en cuenta a veces lo que hemos aprobado —incluida yo— un poco por coherencia entre todos a veces.

Nada más y muchas gracias.

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

Es el turno del Grupo Parlamentario Ciudadanos. Tiene la palabra la diputada, doña María Muñoz Vidal.

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

Buenas tardes, gobernador. Bienvenido de nuevo a esta Casa.

También me ha quedado suficientemente clara la postura del Banco de España sobre este anteproyecto de ley. Su comparecencia es la última de unas cuantas en las que hemos estado tratando y ahondando recurrentemente en los mismos temas. Y un poco al hilo de lo que decía mi compañera Sagastizabal estamos hablando —si yo no estoy confundida— de un mecanismo híbrido o mixto entre un Ombudsman y un *twin peaks.* No acaba de ser del todo aquello que en la Comisión para la reconstrucción llegamos incluso a aprobar a todos; yo en 2017 no tenía el honor de estar en esta Cámara. No sabemos si ese sistema mixto —y es una de mis preguntas— va a ser mejor para garantizar de verdad la efectividad de protección de los derechos de los clientes financieros. Este anteproyecto gira en torno a esa garantía de la tutela judicial efectiva del cliente financiero, de que sea no solo gratuita, sino ágil y eficaz. Pero cuando ahondamos en la norma nos encontramos con estos problemas que derivan de la ramificación de las dos jurisdicciones, la civil y la contencioso-administrativa, dependiendo de la cantidad reclamada. Incluso podemos llegar a encontrarnos —como ya he dicho en repetidas ocasiones estos días e incluso usted lo ha comentado— con el caso límite de ver a la Sala primera del Tribunal Supremo marcando jurisprudencia sobre un tema y a la Sala tercera marcando jurisprudencia tal vez distinta sobre el mismo tema. Una situación que no solo crea enorme inseguridad jurídica, sino que, además, va en contra de la propia lógica de creación de esta autoridad independiente. Hablamos de la creación de esta autoridad para resolver controversias de forma ágil y eficaz y podríamos encontrarnos con que no se produzca esto

cve: DSCD-14-CO-858

porque las resoluciones vinculantes ante la jurisdicción contencioso-administrativa se suelen demorar de manera significativa en el tiempo.

Sobre el carácter vinculante de las resoluciones, también me preocupa —y así lo he hecho saber a lo largo de estos días— que no viene exigido directamente por la directiva, sino que es una recomendación, y así lo plasmamos en la ley; tampoco viene exigido por la Ley 7/2017. A mí me gustaría que hiciera una reflexión sobre la adecuación de este carácter vinculante a los artículos 24.1, el de la tutela judicial efectiva, y el 117.3, el principio de exclusividad jurisdiccional de la Constitución española. Ayer, el secretario general de la Asociación Española de Banca nos hablaba de la posible inconstitucionalidad de la norma, incluso contraviniendo la Sentencia 20/2012 del Tribunal Constitucional en cuanto a la proporcionalidad de las tasas judiciales.

Hemos hablado también estos días sobre la tasa, por qué son 250 euros, dónde está la memoria económica que debería adjuntar el anteproyecto de ley, contraviniendo expresamente —porque no la hay y lo que nos dijo el secretario de Estado el primer día es que se había hecho un cálculo del personal, lo que se iba a necesitar para mantener la autoridad por el coste de las reclamaciones— el artículo 20.1 de la Ley de Tasas y Precios Públicos. Esa tasa fija que —estoy de acuerdo con usted— quizá en los trabajos que hagamos de preparación de la ley tendría que estar vinculada o a la cuantía de la reclamación o al número de reclamaciones que reciba una entidad.

Seguro que mis compañeros le refieren más cuestiones. Será un placer escuchar todas sus respuestas.

Gracias.

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

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

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

Muchas gracias gobernador, por su presencia aquí. Como ya hice ayer, no voy a entrar en el tema del modelo, creo que estamos donde estamos y, por tanto, me voy a centrar más en cuestiones concretas en relación con el proyecto que tenemos encima de la mesa.

En relación con las resoluciones vinculantes que el proyecto establece para aquellas que versen sobre una cuantía igual o superior a 20 000 euros, ha salido en varias intervenciones —y nosotros también tenemos dudas al respecto— la necesidad de rebajar esta cuantía, dado que ayer incluso un magistrado de lo Mercantil de Barcelona nos planteaba que la media de reclamación no sobrepasaba los 2000 euros. Mi pregunta es: ¿Le parecería razonable al Banco de España rebajar esta cuantía, o, incluso, incrementarla para aquellas reclamaciones colectivas que superen un determinado número de clientes financieros afectados?

Usted nos plantea un tema que también ha salido en diferentes ocasiones respecto a esta doble jurisdicción que tendrá que resolver. Es verdad que esta es una autoridad independiente, pero es una autoridad administrativa, y también sería muy extraño que resoluciones de una autoridad administrativa fueran a resolverse en el ámbito civil. Parece que usted nos ha apuntado una vía que, al menos, podría reducir estos riesgos, que sería como un sistema de autoadhesión —yo entiendo que por las dos partes, por el reclamante y por el reclamado—, y, si puede ser, nos gustaría que nos desarrollase un poco más este aspecto. Eso lo reduciría, pero a nosotros se nos hace difícil que, por una resolución administrativa, lo tenga que acabar viendo un juzgado de lo civil, sabiendo los riesgos que comporta. También habría que ver y evaluar cuáles serían las resoluciones o si hay posibilidad de que algunas de esas resoluciones de lo contencioso-administrativo llegasen al Supremo o no.

Respecto a la tasa, efectivamente, pone sobre la mesa varias de las cuestiones que están por reclamar. El problema es que, cuando lo hacemos mediante una tasa, estamos sometidos a la ley de tasas y a las restricciones que conlleva. Desde nuestra óptica, la falta de proporcionalidad es evidente y el que se pague la misma tasa en caso de que la reclamación sea estimada o no sea estimada también genera alguna duda. Me ha parecido que nos proponía una alternativa, que es una tasa en función del número de reclamaciones en contra que recibe cada entidad. Nos gustaría saber cómo sería exactamente, aunque entiendo que tampoco sería en función de la cantidad reclamada.

En cuanto a la posibilidad que establece el proyecto de ley de afectar no solo a los clientes sino también a los clientes potenciales, esto nos genera alguna duda y nos gustaría conocer cuál es la opinión del Banco de España. Nosotros entendemos que hay un elemento claro respecto a los clientes potenciales, que es el caso de las cuentas de pago básicas porque entendemos que sí que debería estar afectado aquí

cve: DSCD-14-CO-858

el cliente potencial, pero en el resto de casos puede generar algunas reclamaciones que deriven más de la disconformidad del cliente potencial por no haber podido realizar una operación bancaria o una operación de seguros porque la compañía acaba desestimando el riesgo o porque no acaba aceptando la suficiente solvencia del cliente. Esto también nos genera alguna duda y quisiéramos conocer la opinión del Banco de España.

Nada más y muchísimas gracias. Quiero agradecerle su presencia y lamentar que esta Comisión haya sido la responsable de que tuviera que madrugar tanto para venir desde un sitio tan distante. 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:** Señor presidente, una cuestión previa. Si me lo permite, quería excusarme por el exceso de virulencia que tuve ayer con la señora Vidal, que no se lo merecía en absoluto. **(Aplausos.—La señora Muñoz Vidal: Muchas gracias).** No sé si procede solicitar que se retire del *Diario de Sesiones*[1].

El señor **PRESIDENTE:** Me parece muy pertinente, porque ustedes son buenos compañeros y amigos. Pondremos los medios para que se retire. **(Aplausos).**

El señor **CAPDEVILA I ESTEVE:** Muchas gracias.

Espero que su viaje no lo haya estresado demasiado. Querría excusarnos por añadirnos a su *jet lag.* Por mi parte, intentaré aliviárselo con solo unas pocas preguntas.

Me ha parecido que se reivindicaba usted y reivindicaba a su gente, y es muy noble hacerlo y creo que es sincera su convicción acerca del buen funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Pero, más allá de los grandes números, si pudiese, le agradecería que detallara esa efectividad, esa eficacia y eficiencia, porque, si vamos a hacer algo nuevo, tendría que ser mejor que los estándares que ya ha establecido la institución que usted gobierna, y, si no he entendido mal, desde hace un número notable de años.

Quiero suscribir la llamada a la coherencia política de la señora Sagastizabal y recordar que, como muy bien ha hecho ella, con ocasión de la comisión de investigación sobre la crisis financiera de abril de 2019, fueron prácticamente partidos de todo el arco parlamentario los que suscribieron las bondades de un modelo *twin peaks,* del que, en cuanto hemos tenido ocasión, proponemos un híbrido que parece recoger lo peor de cada uno de los modelos, en lugar de lo mejor.

También quiero ampliar las excusas por la parte que me toca porque, como usted sabrá, estamos convocándole fuera del plazo de las enmiendas a la totalidad, con lo cual no puede influir o informar a los grupos que quisieran hacer uso de ello, aunque aun así, ha sido muy formativa su comparecencia.

Por último, ¿usted cree que sería muy complicado revertir el carácter no vinculante de las resoluciones de su Servicio de Reclamaciones? Quizás lo simplifico demasiado, pero podría ser un proyecto de ley de artículo único que dijese que en el artículo equis donde dice no vinculante se tachase el no. Tal vez lo estoy caricaturizando, pero usted me entiende y la técnica jurídica no le es ajena. ¿Cómo de complicado cree que sería hacer eso y qué coste tendría? Supongo que es evidente que el coste sería mucho menor que andar buscando dentro de la M30 una sede enorme para ubicar a más de doscientas personas **(la señora Muñoz Vidal: Doscientas cincuenta),** lo cual, en manos de la Administración General del Estado, puede duplicarse, sin bajar el autobús, y, por tanto, pagar sueldos, etcétera. Supongo que las magnitudes económicas de una cosa y la otra estarían muy alejadas.

Muchas gracias.

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

Es el turno del Grupo Parlamentario Confederal y tiene la palabra don Txema Guijarro García.

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

Bienvenido, como siempre, señor gobernador. Es un gusto tenerle en la Comisión. Le he escuchado atentamente y creo que hay algunas aportaciones en su locución que, como siempre, deben ser tenidas en cuenta, sobre todo porque me quedo con una idea clara de su intervención, y es que hace falta avanzar en la regulación. Digo todo esto porque ayer pudimos escuchar al secretario general de la Asociación

[1] Ver *Diario de Sesiones* número 857 de la Comisión de Asuntos Económicos, celebrada el miércoles 22 de febrero de 2023, páginas 15 y 16.

cve: DSCD-14-CO-858

Española de Banca, señor Rodríguez Pellitero, decir que ya hay un exceso de regulación y que esto es un exceso a todas luces. Incluso, llegó a utilizar el término monstruo administrativo, término que todavía me escuece, después de pasadas casi veinticuatro horas. Entonces, escuchar al gobernador del Banco de España hacer una lectura de contexto de la que se deduce o, por lo menos, yo deduzco que hay que avanzar en el proceso de regulación —evidentemente, avanzar con tino, con mesura, con proporción, pero avanzar, al fin y al cabo— ya me da una cierta satisfacción.

Luego, a la hora de entrar en los detalles sobre algunas cuestiones, señor gobernador, no estaría en condiciones de dar una posición muy sopesada. Sobre el debate de modelo de *twin peaks* —yo no soy jurista—, es verdad que en la Comisión de reconstrucción se llegó a mencionar este modelo, y también hemos escuchado en estas comparecencias, no sé si fue al magistrado o a algún otro comparecientes, defender el híbrido en la medida en que la tradición legislativa española tiene más que ver con el modelo continental —afrancesado, creo que fue la palabra que utilizó—, versus el modelo más anglosajón, que respondería más al modelo *twin peaks.* Si le digo la verdad, señor Hernández de Cos, yo, como Santo Tomás, hasta no verlo no me pronunciaré. Cuando las cosas empiecen a funcionar y sobre esa práctica, creo que tendremos elementos para saber si nos tenemos que mover en una dirección o en otra, si, efectivamente, hay una contradicción entre el modelo continental y el sajón.

Es muy interesante también su reflexión sobre el cálculo de la tasa. Es verdad que el Gobierno ha venido defendiendo una tasa única. La ley de tasas —como bien citaba el señor Bel— habla de que esta debe responder a un carácter contraprestativo, y la verdad es que, pensando en voz alta sobre la propuesta que usted lanzaba aquí, no puede negarse que la misma tiene un cierto carácter contraprestativo, y tiendo a pensar que esa propuesta funcionaría como un gran desincentivador frente a las prácticas oscuras de determinadas entidades en la medida en que entiendo que esa tasa iría aumentando con respecto a las resoluciones en contra que tuviera la entidad de turno. Por lo tanto, habría un interés de la misma por evitarlas y tratar de resolver siempre en un sentido positivo.

Refiriéndome ya a algunas cuestiones de contexto sobre las que nos estamos moviendo cuando redactamos esta ley, no puedo dejar de referirme al contexto de subida de tipos en el que estamos. Y digo todo esto porque tengo la sensación de que en este contexto de subida es previsible un aumento de las reclamaciones en la medida en que los clientes del sector bancario seguramente que se verán más acosados por determinadas deudas, máxime cuando la presidenta del Banco Central Europeo dijo primero que se iban a producir subidas de tipos en función de la coyuntura y acto seguido, en la misma comparecencia, pocos segundos después de pronunciar aquella frase, anuncia que va a aumentar los tipos tres meses después, es decir, contradiciéndose flagrantemente ella misma sobre su propia expresión pronunciada unos segundos antes. Permítame que meta el codo sutilmente porque creo que, en este contexto de subidas de tipos, es previsible un aumento de las reclamaciones y, por lo tanto, debemos estar preparados para que la Administración pueda atender con solvencia, con ligereza, con cariño si me apura, estas reclamaciones.

Para terminar, las cuentas de pago básicas es una de las cuestiones que también ha preocupado más a mi grupo parlamentario. Hay varias organizaciones de la sociedad civil, movimientos sociales, etcétera, inmersos desde hace meses en una campaña para tratar de asegurar que las cuentas de pago básicas existen más allá de los papeles, porque, como usted mismo sabe, es un servicio que hoy día se está prestando con importantes deficiencias, siendo un servicio destinado a garantizar un derecho. Cuando le reclamé esto el señor Rodríguez Pellitero, me habló de Ucrania, y está muy bien, pero ese es el 5 %. ¿Qué pasa con el resto de refugiados, inmigrantes, personas en situación de vulnerabilidad? Claramente, esto no está cubierto.

Desde mi grupo parlamentario, yo mismo firmé unas preguntas por escrito al respecto al Banco de España, y la verdad es que en su respuesta remitida hablaban de esa famosa verificación, de esos estudios que se habían realizado por parte del banco; hablaban de que se habían estudiado 152 oficinas bancarias durante 2021 y creo que es una muestra suficiente como para tener un cierto diagnóstico. Hablaban ustedes de, al menos, cuatro debilidades, que las tengo aquí apuntadas: de debilidades en cuanto al conocimiento acerca de las características esenciales de las cuentas de pago básicas, es decir, las propias oficinas desconocían en muchas ocasiones los términos y las posibilidades de entregar este tipo de servicio; de debilidades en el conocimiento del régimen específico de cuentas de pago básicas aplicable a los colectivos vulnerables; de debilidades en el conocimiento de la existencia de una cuenta de pago básica, o sea, ni siquiera se conocía su existencia, y, finalmente, de debilidades en la competencia sobre si se indaga en el conocimiento del cliente como paso previo al ofrecimiento de este tipo de cuentas.

cve: DSCD-14-CO-858

Básicamente, vino a corroborar algunas de las sospechas que teníamos sobre este informe. Más allá de señalar culpables o no culpables, nos preguntamos qué posible solución podríamos dar a esto. Lo que nos dicen los colectivos es que las denegaciones de cuentas de pago básicas se producen verbalmente, es decir, el cliente potencial va, lo pide verbalmente y, con la misma herramienta verbal, le dicen que se vaya a su casa, con lo cual no hay posibilidad real de reclamar nada. En definitiva, ya en sí misma resulta una investigación bastante complicada.

Se nos ocurría, por ejemplo, la posibilidad de que, a través de esta ley que estamos tramitando, pudiéramos solicitar que las mismas cuentas de pago básicas se tuvieran que pedir por escrito, de forma que la denegación tuviera que ser por escrito y justificada. Esa es una posibilidad, y no sé si se podrían reforzar otros mecanismos de control del propio regulador, del propio Banco de España, o estudiarse algunas otras medidas o centrarnos más en la formación del personal que trabaja en las entidades financieras, pero sí me parece un tema muy relevante y que, como digo, debe ser solucionado cuanto antes, porque sigue habiendo mucha gente en este país que está necesitando un servicio de estas características, y me temo que, mientras que no se preste con una cierta diligencia, seguirá aumentando la brecha entre clientes y, por lo tanto, la desigualdad entre los mismos.

Por lo demás, gracias siempre al presidente, que nos permite un poquito de exceso de tiempo, y espero sus respuestas.

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

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

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

Buenas tardes gobernador. La verdad es que para haberse levantado usted a las cuatro de la mañana, haberse hecho 3700 kilómetros y haber cogido dos aviones, le he visto con energía, porque nos ha hecho la exposición a buen ritmo. Probablemente —se lo advierto a mis compañeros—, el gobernador quiere irse a casa. **(Risas).**

Efectivamente, yo me adhiero a las disculpas que le ha transmitido el señor Capdevila, porque le estamos recibiendo usted después de que ayer se cerró a las seis de la tarde el plazo para presentar enmiendas a la totalidad. Por ejemplo, en mi grupo parlamentario las estuvimos sosteniendo hasta las cinco y media, aunque solo fuera por cortesía. Aun así, nos va a servir su exposición, en el caso de que la enmienda a la totalidad no saliera adelante, en referencia al articulado. Lo digo por aquellos que les dicen a los comparecientes que abandonen toda esperanza.

Voy a hacer una breve reflexión también sobre lo que ha dicho el señor Capdevila acerca de convertir casi por decreto las resoluciones del Banco de España no vinculantes en vinculantes, algo así sencillo, y es que muchas veces lo que se sustancia en los recursos de reclamaciones son cuestiones civiles, y es por ahí por donde nos vienen luego los problemas. Ya no solo es el tema del orden jurisdiccional, sino que, como son cuestiones civiles, resulta imposible, haga lo que haga el organismo supervisor, acudir a un tribunal, porque en cuanto que el juez ve que ahí hay materia civil, lógicamente tiene que aceptarlo. Pero ese es otro tema.

Señor Guijarro, tiene usted una piel muy fina. Se queja de que el señor de la AEB habla ayer de monstruo administrativo, cuando usted le estuvo sacudiendo con lo de la crisis bancaria y es crisis cajaria, como ya hemos hablado muchas veces. No le quise decir nada ayer, pero ya está bien con la crisis bancaria: es crisis cajaria.

Señor Guijarro, parece que le va a meter usted una reclamación a la presidenta del Banco Central Europeo en función de sus declaraciones sobre la subida de tipos. Mire, si hay un lenguaje vaticano en el mundo es el del banquero central, que supera ya, de verdad, al de los cardenales florentinos.

Ahora vamos al tema, que es para lo que ha venido el señor Hernández de Cos. En cuanto al modelo *twin peaks,* del que me ha parecido ver que es usted partidario —supervisión, solvencia—, he creído entender que está pidiendo la absorción de la Dirección General de Seguros en el Banco de España. **(El señor gobernador del Banco de España, Hernández de Cos, hace gestos afirmativos).**

El señor Rodríguez Pellitero, quien no tenía ninguna esperanza —aun así, me removió un poquito en mis convicciones y tendré que estudiar el tema, porque ya sabe que yo he sido muy partidario del *twin peaks*—, nos planteaba una cosa más reformista, más tipo Lucas Beltrán, que ya sabe usted lo decía acerca de que, por que vayamos en un avión y estemos convenciendo a un hombre de que siempre es mucho más razonable ir por el suelo que en avión, una vez que está convencido de que es mucho más razonable y por eso no quiere ir en avión, lo que no podemos permitir es que se tire por la ventana del

cve: DSCD-14-CO-858

avión. Un poco en ese tipo de razonamiento, a lo Lucas Beltrán, ayer el señor Rodríguez Pellitero me generó una duda —no voy a decir que me convenció, porque tengo que estudiar el tema—. Si el modelo está funcionando razonablemente bien, a lo mejor, en vez de tanto constructivismo y *twin peaks,* que a mí me ha gustado siempre y usted lo sabe, ¿no podríamos ir a un sistema de reforma?

Estas son mis preguntas. Muchísimas gracias, señor gobernador.

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

Es el turno del Grupo Parlamentario Popular. Tiene la palabra doña Elvira Rodríguez Herrer.

La señora **RODRÍGUEZ HERRER:** Gracias presidente. Gracias, gobernador, por venir así, tan apresuradamente.

Vamos a ver si soy capaz de ordenar mi intervención, después de las que han hecho mis compañeros, que han puesto de manifiesto algunas cosas; a ver si soy capaz de aportar algo nuevo y transmitir cuál es la sensación de nuestro grupo parlamentario en relación con esta reforma que nos plantea el Gobierno. Le haré un par de preguntas, pero voy a ver si soy capaz, con los papeles que tengo —esto va en contra de lo que suelo hacer, que siempre vengo con las intervenciones escritas—, de ordenar mi intervención.

A pesar de que esto viene de lejos y ha estado bastante tiempo en opinión pública, lo que se nos ha presentado nos ha dejado insatisfechos, sobre todo cuando hacemos un análisis crítico, que no significa negativo, del proyecto normativo que se pone encima de la mesa; insatisfacción que no solo se deriva de lo que estamos viendo, sino de lo que en estos tres días de comparecencias comprimidas estamos oyendo de responsables —y digo responsables porque son los organismos responsables del sector y expertos que vinieron ayer y anteayer—. Creo que todas las cosas —y esto tiene algo que ver con lo que dijo ayer el señor Rodríguez Pellitero y con lo que ha dicho ahora el compañero de VOX— hay que analizarlas en su contexto, pero no solo en su contexto funcional, sino también en el contexto temporal que estamos viviendo. Y el contexto temporal que estamos viviendo es un escenario económico con mucha incertidumbre, con una fuerte desaceleración del crecimiento y una inflación todavía muy elevada, que va a exigir o está exigiendo a los españoles sacrificios y una fuerte contención en sus gastos cotidianos. Y creo que en este contexto es indispensable exigir a los poderes públicos contención en sus decisiones y en sus políticas, buscando la mayor eficacia pero también la mayor eficiencia en el uso de los fondos públicos. Y nos encontramos —luego entraré en lo más funcional— ante la creación de una nueva autoridad pública para dar cumplimiento a una ley de 2017 —ya sé que es nuestra, señor Casares, de finales de la última legislatura en que gobernó el Partido Popular—, una ley que desarrolla una directiva de 2013 que el Estado español está cumpliendo, porque, que yo sepa, no ha habido ninguna sanción por incumplimiento de dicha directiva.

Como se ha dicho antes, es una autoridad que va a estar formada por doscientas cincuenta personas, como mínimo —a mí me preocupa aquello que dice que la función hace al órgano y el órgano a la función y que luego tengamos una cosa mastodóntica, y quizás en ese sentido iba lo del monstruo administrativo, señor Guijarro, aunque, así, por las buenas, un poquito monstruo sí me parece, pero me seguiré explicando—, con un coste de funcionamiento de veinticinco millones de euros aproximadamente y que se financia con un nuevo impuesto, con una nueva tasa de 250 euros por reclamación recibida —que ya es sorprendente, y la fórmula de cálculo que nos incluyen en la documentación es sorprendente también—, que deberán pagar las entidades que reciban las reclamaciones, con independencia de que la reclamación se falle a su favor o en su contra, lo que ya es un poco más atípico. Los que hemos estado en un supervisor, y hablo de primera mano, sabemos que hay tasas por supervisión; ahora las reclamaciones que tramitan los supervisores se financian con la tasa de supervisión, que en cierta medida va unida al tamaño de las entidades, y parece que el tamaño de las entidades debe de ir parejo con el número de reclamaciones por el número de operaciones que se reciban, salvo que tengas una entidad pirata y entonces lo que hay que hacer es otra cosa, aunque eso es diferente. Además, esta autoridad ejerce competencias de resolución, como usted bien ha dicho, en materias en las que ya se está haciendo. No es que nos aparezca una necesidad nueva y que tengamos que crear una autoridad *ad hoc* para hacer frente a esa necesidad o a ese servicio que reclama el ciudadano, es que ya se venía haciendo.

Cuando vemos las razones que alega el Gobierno para llevar a cabo esta reforma normativa, vemos, por un lado, que quiere cumplir lo de la mencionada ley de 2017 —cinco años y medio han pasado—; que la reforma pretende reforzar el sistema extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito sectorial financiero; que es una reforma —dicen— que se prevé en el componente 11, reforma 3, del PRTR, aunque ya al secretario de Estado le debía dar vergüenza esta razón que alegan y dice que no es ni un

cve: DSCD-14-CO-858

hito ni un objetivo asignado ni está sujeto, aunque aparece relacionada la reforma de la arquitectura de la supervisión financiera —que podría ser otra, porque no es un compromiso firme donde está—, y que hace falta porque en estos últimos años se ha producido un importante incremento de la litigiosidad judicial derivada de los conflictos entre la clientela financiera y las entidades de crédito. La hay, pero eso no es razón para crear una entidad; a lo mejor hay que reforzar las existentes.

Y luego añade que se ha deteriorado la imagen pública del sector financiero, en su conjunto, en un entorno además de subida de tipos de interés. Que la necesidad para crear una autoridad supervisora financiera nueva venga por la subida de tipos de interés es que no puedo entenderlo. Y ha titulado alguna de las noticias de prensa, según lo que dijo el secretario de Estado —luego usted ha alegado los tipos de interés y de eso voy a hablar también—, lo que afirma que daña la confianza y el buen funcionamiento de la economía nacional. ¿De verdad se creen que esta ley va a generar confianza en el funcionamiento de la economía nacional, sobre la falta y el deterioro de las entidades?

En definitiva, me parecen unas razones muy débiles para crearlas. Sin embargo, creo que el objetivo final que se marca la ley es loable, que es impulsar el sistema extrajudicial. Eso es francamente bueno en este ámbito. Lo que pasa es que no acabamos de compartir el procedimiento que eligen. Además, y lo que es más importante, sinceramente, creemos que se puede proteger más a los clientes financieros si se llega a la conclusión de que no estaban protegidos, en especial los más vulnerables, como son los mayores o los del entorno rural, sin hacer una reforma administrativa de tanto calado.

Ahora me resulta difícil pensar que pudiéramos meternos en el *twin peaks,* una reforma administrativa de mucho calado, pero esta también lo tiene. Además, y ahí va mi primera pregunta, estropea un poco el sistema, porque no elige entre un sistema o el que veníamos teniendo, sino que nos pone encima de la mesa un sistema híbrido, integrando, como ha dicho usted bien, las resoluciones con las competencias de supervisión. Las razones por las cuales viene esto nos parecen francamente débiles, sin entrar en lo que ha dicho ya algún compañero, y es que esta casa se ha manifestado dos veces ya a favor del sistema *twin peaks:* la primera, en la Comisión de Investigación del Sistema Financiero y, la segunda, anteayer en la Comisión de Reconstrucción, además, curiosamente, en una resolución —fueron las únicas que se aprobaron, también es verdad, señor Casares— a propuesta del Partido Socialista. Esto lo propusieron ustedes. **(Rumores).** Pues bien, se opta por hacer una reforma que no parece que vaya a ser más eficaz o más eficiente que el sistema que tenemos y que no queda claro que vaya a ser mejor. En ese sentido va mi pregunta, y luego hablaré un poquito de supervisión. Se lo hemos preguntado varios: ¿Usted cree que ese resultado híbrido va a ser más eficaz y más eficiente que el actual, con retoques, porque, indudablemente, la evolución —usted lo llama la ampliación de la regulación, yo lo llamo evolución, avanzar según las circunstancias y la realidad— se puede dar? Me refiero a eficaz con los objetivos de protección; eficiente, por su coste, y todo ello plenamente integrado en el sistema de supervisión financiera. Yo sé de lo que hablo, y siempre lo debatí y lo discutí cuando estaba al frente de una entidad de supervisión, que, como nos dijo el presidente actual, se creó para proteger a los clientes financieros del mercado de capitales: la Comisión Nacional del Mercado de Valores. La supervisión o el control —que también de otras áreas sé— tienen un componente importantísimo preventivo, no sancionador, y para que sea preventivo debe conocer exactamente sobre qué campo está trabajando. A mí me preocupa lo que ustedes han puesto por escrito —hoy ha vuelto a hablar de ello— de que la falta de integración, si no se da un sistema de colaboración realmente eficaz, vaya a perjudicar a lo que verdaderamente ayuda a los clientes financieros y ayuda a la economía de España, que es un sistema supervisor que realmente sea eficaz.

¿Sabe que me preocupa de lo que dice la ley? Que haya que firmar convenios de colaboración. ¿Sabe lo que me preocupa, con la experiencia administrativa que tengo? Que cuando a uno le ponen el gorro de autoridad independiente —y lo hemos vivido— cuando determinadas autoridades de la Administración, desde otra Administración pública, hemos pedido información, no nos la han dado porque han dicho que era suya. Creo que tenemos un riesgo de que esto no vaya a funcionar bien.

Termino, presidente, solo me queda otra cuestión y es corta. El señor Guijarro —no podemos olvidar que su partido forma parte del Gobierno— dice que ya iremos viendo; que esto de avanzar en la regulación, si la regulación está bien o está mal, ya lo iremos viendo conforme avance, una vez hecha la reforma estructural. A mí me gustaría, en ese sentido, que nos dijera qué es lo que opina sobre el coste que puede tener para todos esta reforma estructural, por una parte, y si este es el momento para hacer una autoridad nueva tan cara, con tanto coste y, además, con la creación de un nuevo impuesto.

Gracias y disculpe, presidente, que me he salido un poquito de tiempo. **(Aplausos).**

cve: DSCD-14-CO-858

El señor **PRESIDENTE:** Muchas gracias, señora Rodríguez Herrer.

Es el turno del Grupo Parlamentario Socialista. Tiene la palabra don Valentín García Gómez.

El señor **GARCÍA GÓMEZ:** Gracias, presidente.

Señor gobernador, como siempre, bienvenido a la Comisión; hoy más particularmente por el esfuerzo que ha tenido que hacer recorriendo media Europa para estar con nosotros. Haré como el resto de los portavoces e intervendré de manera rápida para que no demoremos demasiado la comparecencia.

Voy a empezar por donde ha determinado. Quiero sumarme al reconocimiento al servicio de reclamaciones del Banco de España. Es verdad que en treinta y cinco años han hecho un trabajo excelente, y hay que reconocerlo. La discusión sobre el modelo de los supervisores está muy bien, pero esa discusión ahora mismo, cuando tenemos un proyecto de ley con una regulación concreta, ya está un poco fuera de sitio. En cualquier caso, le voy a hacer *spoiler* sobre las enmiendas de totalidad. Lo siento, pero aunque usted hubiera comparecido el martes, ayer a las 5:55 las enmiendas de totalidad se hubieran presentado exactamente igual, aunque haya grupos que le hayan intentado decir que les hubiera gustado su comparecencia antes. Probablemente la decisión estaba tomada. Concretamente, yo creo que el objetivo fundamental de la enmienda de totalidad que no presenta texto alternativo es mantener lo que tenemos, y mantener lo que tenemos no es lo que todos queremos, que es que haya una mejor protección de los clientes financieros. Con independencia de la discusión de modelo, parece que todos estamos de acuerdo en que los sujetos supervisados tienen una integración cada vez mayor de los productos y de las actividades. Si es así, parece obvio que acierta el proyecto de ley cuando también integra en una sola autoridad la autoridad para proteger a los clientes financieros. Ese es el objetivo fundamental del proyecto de ley, que yo creo que todos compartimos, con independencia de otras matizaciones que se puedan tener. Por tanto, creo que el proyecto de ley acierta cuando apuesta por una autoridad única.

Siempre atendemos con mucha predisposición todas sus opiniones, porque siempre son muy sólidas; en esta ocasión, sobre este proyecto de ley, también. Por tanto, compartimos con usted algunas de las cuestiones que ha planteado; por ejemplo, la necesaria coordinación de la nueva autoridad con los servicios de supervisión de los tres sectores de los que hemos hablado. El proyecto de ley lo recoge, y yo creo que nadie en su sano juicio podría alumbrar una nueva autoridad sin que tuviera ese grado de coordinación con los tres servicios de supervisión. Por tanto, yo creo que este proyecto de ley viene a mejorar sustantivamente la protección a los clientes financieros.

Compartimos también con usted lo que decía respecto a la educación financiera. Un sistema financiero sólido necesita de la educación financiera necesaria de los ciudadanos para que funcione bien y evitemos problemas como los que ha vivido este país en años anteriores. Pero una sociedad democrática también necesita de la participación más activa y más consciente de los ciudadanos, y eso ha de venir, en el campo financiero, de una educación financiera que todos los agentes que tengan algo que ver con la actividad financiera han de proveer a la ciudadanía. Por tanto, también hay que reconocer lo positivo que tiene este proyecto de ley en cuanto a la educación financiera.

También compartimos la valoración positiva que hace del carácter vinculante de las resoluciones. Nosotros somos firmes defensores de los sistemas de resolución extrajudiciales de conflictos. Lo hemos vivido, por ejemplo, en el campo laboral. Cuando la gente pensaba que la resolución extrajudicial de conflictos no era un mecanismo adecuado, hemos visto que en el campo laboral, en el campo del consumo y cada vez que se ha ido poniendo en marcha ha ido mejorando mucho la resolución de los conflictos y, sobre todo, ha ido desjudicializando la vida de los ciudadanos. Ese es un objetivo que, por lo menos, el Grupo Parlamentario Socialista siempre va a perseguir. Por tanto, que sean vinculantes las resoluciones de la autoridad es un avance, compartimos su opinión.

Quería comentarle, porque ha salido en la intervención de algún portavoz, que estamos preocupados por cómo está funcionando alguna entidad financiera con las cuentas de pago que son fundamentales para los ciudadanos en situaciones complicadas, como la que viven algunos compatriotas, por ejemplo, aquellos que tienen que recibir el ingreso mínimo vital. Por tanto, le pedimos que mire con toda la sensibilidad posible la actividad de las entidades financieras en esta materia, porque estamos hablando de situaciones personales complicadas a las que todos queremos dar solución.

También quería hacer algún comentario sobre las tasas, y decirle que aquellas de sus propuestas que no compartimos al cien por cien las estudiaremos sin ningún género de duda, porque siempre lo hacemos y, en este caso, porque queremos mejorar el proyecto de ley. Algunos portavoces han planteado aquí que la tarifa plana va en contra de la proporcionalidad y que poco menos que es inconstitucional. Yo no sé si

cve: DSCD-14-CO-858

quienes hacían referencia a esto recordarán que hay infinidad de tasas en este país, algunas municipales, que tienen tarifa plana y que son plenamente constitucionales. Voy a poner el ejemplo de la recogida de residuos sólidos urbanos. En todos los ayuntamientos se paga con tarifa plana y a ningún ciudadano le miden si hace un reciclaje efectivo o no de los residuos ni el número de veces que baja a depositar los residuos a lo largo de la semana. Por tanto, la proporcionalidad no tiene que ver exactamente con lo que planteaban algunos de los portavoces. Nosotros consideramos que este modelo de tasas de tarifa plana responde tan bien como cualquier otro. Podía ser otro, pero hemos decidido este porque lo consideramos adecuado en la protección de los derechos de los clientes financieros y pensamos que no supone ningún quebranto, como algún interviniente planteaba a lo largo de esta semana. No es ningún quebranto para las entidades financieras por el número de reclamaciones que hay. Aunque todos pensamos que aumentarán algo las reclamaciones con este nuevo modelo, no será nunca un problema para las entidades que reciban reclamaciones.

Termino dándole las gracias por su comparecencia, diciéndole que estudiaremos detenidamente y con mucho entusiasmo sus aportaciones. Estamos convencidos de que, con la aportación de todos los grupos parlamentarios, la protección de los clientes financieros se verá mejorada con la aprobación final de este proyecto de ley.

Muchas gracias, señor gobernador. Muchas gracias, señor presidente. **(Aplausos).**

El señor **PRESIDENTE:** Muchas gracias, señor García Gómez.

Contesta a todas sus señorías don Pablo Hernández de Cos, gobernador del Banco de España.

El señor **GOBERNADOR DEL BANCO DE ESPAÑA** (Hernández de Cos): Muchísimas gracias a todos por todos los comentarios y también por las preguntas. Voy a tratar de contestar a la mayor parte de ellas, si no a todas.

Ha habido un tema recurrente en todas las intervenciones: Qué pensamos en el Banco de España sobre si realmente este esquema mejora o no al actual. Yo creo que, desde distintos puntos de vista, ha sido una pregunta recurrente. Voy a tratar de contar de una manera distinta lo que he explicado en mi intervención inicial, que, en último término, creo que responde a esa pregunta.

En mi intervención inicial, he subrayado distintos aspectos positivos, incluso muy positivos del proyecto de ley. Déjenme que, al menos, subraye tres. Uno, el carácter vinculante —como se subrayaba hace solamente un segundo— de las decisiones de resolución sobre las reclamaciones que tomará la autoridad. Dos, la ampliación del ámbito tanto objetivo como subjetivo, que no se limita simplemente a entidades supervisadas, sino también a otras que ahora mismo no están reguladas pero que están ofreciendo productos financieros. Esto tiene incluso una ventaja en términos de equidad en el tratamiento entre todas las entidades que lo ofrecen, más allá de lo más importante, y es que cubre a los clientes financieros de una manera homogénea. Y tres, la unificación de los servicios de reclamaciones. ¿Por qué? Porque seguro que existen algunas sinergias derivadas también de la enorme interrelación que existe hoy entre el sector bancario, el sector asegurador y, por supuesto, el resto de entidades que ofrecen productos financieros.

Por no volver con todo el detalle a mi intervención inicial, ¿cuáles de estos tres beneficios podían haberse logrado sin la creación de una autoridad? El de carácter vinculante, sin duda; probablemente se podría haber modificado y haber dado carácter vinculante a las decisiones de reclamaciones del Banco España, la Dirección General de Seguros y la Comisión Nacional de Mercado de Valores. Quizá los otros dos no tanto. La unificación, por definición, no. En cuanto a la ampliación a ámbitos que no son exclusivos de la supervisión bancaria, para el caso del Banco de España o de la supervisión de seguros o de la supervisión de los mercados de capitales, en el caso de la CNMV, a lo mejor no sabríamos dónde habríamos tenido que colocarla.

Ahora bien, al mismo tiempo que existen esos beneficios, he tratado de subrayar algunos retos nuevos que se generan como consecuencia de la creación de esta entidad, más allá de los que han subrayado algunos de ustedes en relación con o derivados de que hay que crear una nueva entidad que, además, no es de tamaño pequeño, y esto en sí mismo es una dificultad que, por supuesto, no podemos minusvalorar. Pero la dificultad surge de un aspecto muy específico, que nuestra experiencia en Banco de España nos lleva a enfatizar, que es la enorme conexión que tiene que haber entre la supervisión pura de conducta, que permanece, en el caso del Banco de España, para el sector bancario, CNMV o seguros, y todo lo que son las reclamaciones, porque las reclamaciones son un *input* fundamental para, efectivamente, identificar dónde está habiendo problemas y, luego, focalizar la labor supervisora precisamente en ese ámbito en el

cve: DSCD-14-CO-858

que estamos viendo los problemas. ¿Es esto irresoluble? No. De hecho, la ley, de alguna manera, reconoce que estos problemas pueden surgir, y por eso enfatiza la necesidad de colaboración tanto en el intercambio de información como en los mecanismos, en los convenios, que tan poco le gustan la señora Rodríguez. Yo creo que la actitud, desde luego, del Banco de España, pero me consta que también de la Dirección General de Seguros y CNMV, es tratar que esto funcione lo mejor posible, y estoy seguro de que así será.

Y esto lo relaciono con el *twin peaks.* Para mí, el mayor coste es el coste de oportunidad de no dar un salto adicional hacia el *twin peaks,* porque podríamos tener todas esas ventajas que he subrayado, eliminar los potenciales retos en términos de colaboración y, al mismo tiempo, tener otras sinergias, que son las que he subrayado en mi intervención, derivadas de tener ese modelo de conducta, por un lado, concentrado en una sola entidad, que sería, efectivamente, la CNMV —no haría falta crear una nueva autoridad, porque ya tenemos una autoridad de protección del cliente para que todos los servicios de reclamaciones se concentraran, en esa unificación, en la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y que también toda la supervisión de conducta, independientemente de la entidad que estuviera siendo supervisada, se hiciera en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y, por tanto Banco España perdería toda esa competencia—, y, al mismo tiempo, el Banco de España se convertiría en un supervisor prudencial esencialmente. De nuevo, el argumento de la interrelación que hoy existe entre el sector asegurador, el sector de mercados de capitales en general y el sector bancario es tan fuerte que seguro que hay unas sinergias también muy importantes en la supervisión conjunta de estas tres. Efectivamente, eso significaría que la Dirección General de Seguros de alguna manera quedaría, al menos en lo que son las responsabilidades relativas a la supervisión prudencial, dentro del Banco de España.

Ese es mi comentario, creo que bastante equilibrado. Hay algunas ventajas claras en el proyecto de ley, hay algunos retos que no son insoslayables, con la buena voluntad de todas las instituciones que vamos a estar involucradas en esa colaboración, y, sin embargo, el potencial coste es más un coste de oportunidad por no haber sido más ambiciosos. Efectivamente, ustedes lo han dicho, esta Cámara ya se ha pronunciado al menos en dos ocasiones, incluso creo que ha habido tres, si no cuatro grupos políticos que en sus programas electorales han incorporado el *twin peaks,* además, de todo color y condición, si me permiten la expresión. Pues que sea este un primer paso para, en una futura legislatura, avanzar a ese *twin peaks,* que parece que hay un cierto consenso en la Cámara para hacerlo, también por lo que he oído aquí hoy.

Una segunda cuestión ha tenido que ver con la vinculación o no vinculación. Me van a permitir que no entre en muchos de los temas que me han preguntado porque quizá son muy jurídicos. No creo que me corresponda a mí; hay un servicio jurídico del Congreso que podría responder seguro mejor de lo que yo voy a hacer sobre la constitucionalidad o no constitucionalidad. A nosotros lo que nos preocupa es que, efectivamente, ese carácter vinculante que Banco de España lleva pidiendo desde hace mucho tiempo y que, por tanto, valoramos muy positivamente, insisto, evidentemente, no elimina la posibilidad de recursos —de hecho, así está establecido en el mismo proyecto de ley— y, por tanto, no elimina la posibilidad de que, efectivamente, haya una enorme litigiosidad más allá de lo que será la labor de la autoridad. Esto es algo sobre lo que venimos pensando: ¿Cómo se puede resolver ese puzle? Es muy difícil resolverlo, pero se nos ha ocurrido esta idea del modelo de autoadhesión por el cual las entidades asumirían el compromiso previo de cumplir de manera voluntaria con la resolución. De esta manera, existiría una resolución vinculante para la entidad que, a su vez, no sería recurrible ante ninguna instancia ni orden jurisdiccional y evitaría, por tanto, todas las demoras y todos los costes que muchos de ustedes han subrayado en cada una de sus intervenciones. Además, evitaría el riesgo —que también han subrayado algunos de ustedes— de resoluciones jurídicas distintas sobre la misma materia en dos vías jurisdiccionales ordinarias, que son la civil y la contencioso-administrativa. Como decía el señor Bel, probablemente no lo podemos evitar, dado que probablemente las reclamaciones solo serán recurribles jurídicamente en vía contencioso-administrativa y, por otra parte, la vía civil no la podemos eliminar. Estamos intentando precisamente resolver ese puzle que la ley no puede resolver. De hecho, hemos pensado incluso con más detalle sobre esta cuestión.

Me van a oír hablar mucho de incentivos, porque luego, cuando hable de la tasa, verán precisamente que nuestra posición tiene que ver con cómo generar los incentivos adecuados dentro del propio sistema. Nos preocupan algunos de los incentivos, quizá perversos, que se puedan generar, y proponemos una solución para resolverlos. Insisto, para incentivar la adhesión de las entidades se podría fijar un umbral a partir del cual las resoluciones serían vinculantes. Por ejemplo, hemos pensado que para aquellas reclamaciones en las que el importe reclamado fuera inferior a 1000 euros, se podría hacer así, y con esto quedarían cubiertas. Si nos atenemos a la información que tenemos en Banco de España sobre las

cve: DSCD-14-CO-858

reclamaciones, quedarían cubiertas con naturaleza vinculante más del 90 % de las reclamaciones bancarias; o sea, estamos hablando de que eliminaría la posibilidad de recursos de un número muy significativo. Incluso hemos pensado en la posibilidad de que hubiera un modelo de adhesión quizá más eficaz, que consistiría en que no solo la entidad, sino también el reclamante, en el momento de presentar su reclamación, asumieran de antemano de manera voluntaria la resolución del conflicto. Creo que me preguntaba también usted, señor Bel, sobre esta cuestión. En este caso, se trataría casi de una especie de arbitraje, en el que ambas partes asumen el resultado de la resolución de manera voluntaria. En este modelo de autoadhesión, evidentemente, se eliminarían las posibilidades de recursos, siendo un sistema perfecto de resolución de disputas alternativo a la vía judicial. Lo dejamos ahí. Nuestra obligación como supervisor es dar ideas sobre cómo pueden funcionar algunos puzles que no tienen fácil solución, o sea, que el que está elaborando el proyecto de ley se ha encontrado con las mismas dificultades que ustedes han subrayado y no tienen solución. Este sistema de adhesión es un mecanismo que a lo mejor podría funcionar.

Lo mismo digo en relación con la tasa. Lo que a nosotros nos preocupa es que una tasa de 250 euros, que es independiente —y esta es la clave— de cuál es el resultado de la reclamación puede incentivar, por una parte, que las entidades acepten todas las reclamaciones que sean inferiores a esa cuantía, porque el coste para las entidades sería superior. Por lo menos mi pensamiento económico me llevaría a esa conclusión. Eso no sé si a ustedes les preocupa mucho o poco **(la señora Sagastizabal Unzetabarrenetxea: Sí, nos preocupa),** pero quizá les preocupe más lo segundo, que es el incentivo a aumentar mucho las reclamaciones. Nos parece que un sistema en el que los incentivos estén mejor alineados en relación con los objetivos del propio proyecto de ley —que creemos que encaja con el concepto de tasa, como creo que han preguntado algunos de ustedes, aunque habría que chequearlo jurídicamente— sería hacer la tasa proporcional a las reclamaciones desfavorables. Alguno de ustedes incluso ha sugerido la posibilidad de que, además, dependiera de las cuantías. Yo creo que quizá se puede trabajar más sobre esta base. La idea de penalizar las reclamaciones desfavorables y no simplemente las reclamaciones *per se,* me parece que generaría los incentivos que todos queremos. Yo creo que estos han sido los tres principales temas.

Por supuesto, las cuentas de pago básicas, que también han subrayado, es un tema importantísimo. Estoy absolutamente de acuerdo con el señor Guijarro y con el señor García Gómez, aunque no tanto por la importancia cuantitativa. Nosotros sabemos que en España la Encuesta de Competencias Financieras del Banco de España, de la que estamos ahora elaborando la segunda ola, nos dice que España —lo sabemos todos— tiene un grado de bancarización muy elevado, pero sabemos que para determinados colectivos, precisamente aquellos más vulnerables, los que están bajo este concepto de cuenta de pago básica, puede que no sea el caso. El Banco de España se está tomando esta cuestión, como decía el señor Gómez, de una manera muy seria. ¿Qué hemos hecho? Lo decía también el señor Guijarro. En el año 2021 visitamos las oficinas y encontramos algunas de las deficiencias que ha subrayado. Quizá lo que a nosotros nos alertaba más era el insuficiente conocimiento por parte del personal de las sucursales de las características de la cuenta de pago básica. Por supuesto, esto es absolutamente fundamental, porque si va un cliente potencial y no conocen las características, ¿cómo vamos a lograr el objetivo que se pretendía? Ahora, una vez realizada esa investigación, tenemos en marcha tres inspecciones en el plan del año 2022, cuyo resultado en algún momento nos presentará la comisión ejecutiva. O sea, estamos en esta cuestión. Hemos tenido también varias reuniones con diferentes asociaciones, con ONG que tienen un conocimiento fidedigno y muy real de esta problemática, que nos están ayudando. Lo que les ofrezco es básicamente la colaboración a todos los grupos. Sé que el señor Guijarro ha estado trabajando, y nos enviaron aquellas preguntas que contestamos. Hemos impulsado también algunas mejoras normativas, como, por ejemplo, este criterio de proporcionalidad que tiene que haber en relación con todo lo que tiene que ver con el SEPBLAC, que sabemos que es un argumento que muchas veces se utiliza precisamente para la no concesión. Es verdad que la información que nosotros tenemos es que la mayor parte de las cuentas de pago básicas no se acaban concediendo porque ya tienen una cuenta abierta, lo cual no quiere decir que no haya otro tipo de problemas y que nos debemos concentrar precisamente en ese otro tipo de problemas. Déjeme decirle, porque creo que también lo subrayaba, que el tema de entregar por escrito a los clientes las razones ya está en la normativa, o sea, la normativa ya recoge la necesidad de entregar por escrito al cliente las razones de la denegación. Se trata de que se cumpla ese aspecto, con lo cual también en eso estamos de acuerdo. Insisto en que lo más importante es que trabajemos juntos para resolver este problema.

cve: DSCD-14-CO-858

También se me hacía otra pregunta; creo que se ha ido el señor Capdevila. He dicho que a nosotros nos parecía que el servicio de reclamaciones del Banco de España ha funcionado adecuadamente. Sinceramente, no tengo una evaluación que proporcionarles a ustedes como las que a mí me gusta siempre solicitar para muchas de las políticas públicas. Es muy difícil hacer esa evaluación, pero quizás algunos números ayudan, aunque de una manera muy imperfecta. No pretendo con esto convencerles de que lo que les voy a decir permite concluir que el servicio de reclamaciones del Banco de España funcione perfectamente. Cojamos, por ejemplo, el año 2021. Cuando hablamos del servicio de reclamaciones, yo hablaría más del sistema que se ha ideado en España, que incluye no solamente los servicios de reclamaciones de las autoridades supervisoras, sino también los de las entidades. De estos no hemos hablado, pero están gestionando un porcentaje de reclamaciones muy significativo. En el año 2021 se recibieron por parte de los SAC de las entidades casi un millón de solicitudes de los clientes, de las cuales 630 000 aproximadamente fueron resueltas contra el reclamante; de esas, alrededor de un 5 %, es decir, 34 000 más o menos en números redondos, son los que acudieron finalmente al Banco de España. Esto es muy prolijo, pero en la Memoria de Reclamaciones del Banco España tienen todos los detalles. De esas 34 000, al final acabamos con que se produjeron informes o allanamientos por alrededor de 10 000; a favor del cliente, unos 7000; a favor de la entidad, unas 3000; con rectificación antes del informe, es decir, allanamientos, alrededor de 3700; con rectificaciones después del informe, alrededor de 1300, y con informes favorables al reclamante no rectificados, 1858. Este es el porcentaje que a nosotros nos preocupa, y por eso solicitábamos desde hace tiempo la vinculación, porque estamos en el entorno de casi un 30 %, dependiendo del número de años, en las que a pesar de que el servicio de reclamaciones del Banco de España daba la razón al cliente, esto no era seguido por parte de las entidades. A nosotros nos parecía muy importante cambiar completamente y que el cien por cien fuera la norma.

Me han preguntado también sobre el tema de los clientes potenciales, lo tenía aquí apuntado. Estoy de acuerdo con el señor Bel, es difícil delimitar. Por ejemplo, para el caso de las cuentas de pago básicas es evidente —y usted también lo ha dicho—, pero en otros casos es casi intervenir en una relación comercial, con lo cual hay que tener cuidado y delimitar de una manera muy muy estricta y detallada exactamente a qué nos referimos con esto del cliente potencial para no acabar interfiriendo en una relación puramente comercial.

Por otro lado, me preguntan si van a aumentar las reclamaciones o no en un entorno de incremento de tipos de interés. Bueno, nosotros hemos observado en los últimos años que hay aspectos quizá más estructurales que están afectando al incremento del número de reclamaciones, que tienen que ver, por ejemplo, con la digitalización y utilización de las tarjetas. Una buena parte de los incrementos de las reclamaciones que hemos visto en los últimos años se focaliza en este contexto. Hay otra que tiene que ver con sentencias judiciales sobre determinadas cuestiones que, evidentemente, llaman la atención de un número de clientes y acaban generando un efecto llamada. Y sobre el incremento de los tipos de interés, ya veremos, porque un incremento de los tipos de interés debería reducir el crédito, por una parte, y por lo tanto, la actividad crediticia debería ser más reducida. En un contexto de incremento de los tipos de interés el margen de intereses de los bancos aumenta y a lo mejor también la necesidad de que los bancos acudan a mecanismos alternativos de financiación, como son las comisiones, también se reduce. No es fácil, la verdad, decir si verdaderamente el incremento de los tipos de interés va a acabar generando, lo veremos en los próximos años. En cualquier caso, hay que contar con los recursos suficientes en la nueva autoridad y, por supuesto, los departamentos de conducta de las autoridades sectoriales supervisoras para hacer frente a ese potencial incremento. Ya hemos vivido picos en los últimos años muy significativos.

Y por supuesto, sobre los temas de política monetaria —efectivamente, siempre me pincha el señor Guijarro— **(risas),** si me permite, señor presidente, como siempre yo estoy a su entera disposición para hacer un monográfico sobre política monetaria cuando ustedes quieran, pero quizá hoy no sea el día más adecuado. **(El señor Guijarro García: Le tomo la palabra).**

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE:** Sí, ya no es día de hacer ese debate tan interesante. Gobernador, muchas gracias por su esfuerzo, por sus informaciones. Espero que estas comparecencias hayan sido útiles para todos ustedes.

Se levanta la sesión.

**Eran las cinco y treinta y cinco minutos de la tarde.**

cve: DSCD-14-CO-858



Edición electrónica preparada por la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado – http://boe.es