

# El Gobierno prevé crear un mecanismo de arbitraje para las quejas financieras

Viene impulsado por una directiva de la UE, cuya trasposición vence este año

E. Contreras MADRID.

Los clientes de servicios financieros dispondrán a futuro de un esquema único de resolución extrajudicial de conflictos donde plantear sus quejas. El Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, analizado en abril por el Consejo de Ministros, mandata al Gobierno a crearlo en un plazo máximo de diez meses desde su entrada en vigor. Si bien la sobrecarga normativa y la inminencia de las elecciones enfrían las expectativas de que el Anteproyecto que lo ordena se cierre en esta legislatura, las entidades financieras dan por descontado que dicho esquema acabará instaurándose.

Una razón es que viene inspirado desde Europa: el Anteproyecto transpone una directiva europea del 18 de junio 2013 que los países debían recoger en su ordenamiento antes de julio de 2015, y el mecanismo único para conflictos financieros ya está implantado en varios países. Pero además ocurre que el Banco de España defiende la creación de un esquema centralizado y vinculante, que cuente con la participación del propio sector.

Para resolver disputas sobre hipotecas, tarjetas, cuentas, seguros, fondos o planes de pensiones e inversión, compras de acciones, etc; existen tres departamentos especializados en el Banco de España, en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Con la crisis, las reclamaciones y conflictividad se ha multiplicado con las denostadas participaciones preferentes, ejecuciones hipotecarias o las cláusulas suelo, acabando miles de ellas en los tribunales por falta de avenencia. El servicio de reclamaciones del Banco de España recibió, por ejem-



Un grupo de clientes de un banco protestan por pérdidas en su inversión en participaciones preferentes. GUILLERMO LUCAS

## El sistema británico de resolución de disputas, el modelo a seguir

El FOS de Reino Unido, creado en 2001, está íntimamente relacionado con el supervisor financiero pero opera con plena independencia. Es gratis para el consumidor y lo costean las entidades con una cuota anual, más una tasa por cada reclamación que les involucre. No acepta casos de mucha antigüedad ni judicializados. Actúa como mediador, asesora al consumidor y, normamente, dirime disputas que puedan traducirse en compensaciones de hasta 100.000 libras. Acepta quejas de personas físicas y empresas de pequeña facturación. Si su dictamen es aceptado por el reclamante se convierte en vinculante, aunque puede ser impugnado por vía judicial. Su resolución fija guías de buenas prácticas, que acaban sentando cierta jurisprudencia.

pló, 29.440 quejas el pasado año, más de la mitad por los topes en intereses hipotecarios. Las entidades solo rectificaron en el 20,27 por ciento de los casos donde este departa-

mento dio la razón al cliente y en las cláusulas suelo solo se allanó en el 14,2 por ciento de las ocasiones.

La idea que, según indican algunas fuentes, se analiza es la de arti-

cular una institución, cuyo esfuerzo se vuelque en mediar en el conflicto, sin menoscabo de que emita un dictamen final.

La referencia para el sector y supervisores es la solución británica, creada por ley y financiada por la banca, si bien su operativa es totalmente independiente. El denominado *Financial Ombudsman Service* (FOS) de Reino Unido es el sistema más avanzado y grande de Europa. Su volumen de consultas y reclamaciones excedió los 2,35 millones el pasado año, con 512.160 expedientes nuevos abiertos y más de 270 millones de libras en presupuesto. Estados Unidos, Canadá y Australia cuentan con soluciones asimilables, mientras que en Europa predominan los mediadores privados -similar al defensor del cliente de las entidades españolas-.

## CECA y la Cámara de Comercio buscan facilitar el crédito a pymes

eE MADRID.

La CECA y la Cámara de Comercio de España suscribieron ayer un convenio para acometer distintas acciones con un objetivo común: favorecer la financiación de las pymes y emprendedores.

La CECA, a través de la Fundación de Cajas de Ahorros (Funcas), promoverá la realización y difusión de estudios e investigaciones sobre economía regional y financiación a pymes. Se busca, entre otros factores, identificar los obstáculos que frenan dicho crédito para abordar la forma de removerlos. La Cámara de Comercio colaborará con esos trabajos e impulsará y coordinará la participación del resto de Cámaras, junto a las entidades asociadas a la CECA.

El convenio suscrito por el presidente de CECA, Isidro Fainé, y el de la Cámara de Comercio de España, José Luis Bonet, incluye iniciativas como promover la educación financiera. Se podrán realizar talleres para colectivos en situación de desempleo, jóvenes o emprendedores, entre otros, que les faciliten el conocimiento y herramientas para obtener financiación.

## El juez aprueba las condiciones para el ERE de Banco Madrid

elEconomista MADRID.

El Juzgado de lo Mercantil número de 1 de Madrid ha dado luz verde al acuerdo logrado por la administración concursal de Banco Madrid, formada por Legal y Económico Administradores Concursales, Data Concursal y la Agencia Tributaria (AEAT), con los trabajadores de Banco Madrid, entidad declarada en concurso de acreedores desde el pasado 17 de marzo.

El acuerdo alcanzado el pasado 12 de junio, que recabó el apoyo del 90 por ciento de la plantilla de Banco Madrid, implica despidos con un total de 33 días de salario trabajado, con un tope de 24 mensualidades. Estas cantidades son cercanas a precedentes como el de Bankia (con 22 días y 14 mensualidades) o Catalunya Banc (con 30 días y 22 mensualidades). En el auto, el magistrado-juez Carlos Nieto Delgado destaca que el compromiso de flexibilidad en función de la situación.

# La Sareb baja un 38% las ventas hasta marzo

Estudia alquilar unos 500 locales comerciales a precios razonables

elEconomista MADRID.

El presidente de la Sareb, Jaime Echegoyen, avanzó ayer que el llamado *banco malo* vendió 5.000 inmuebles en el primer semestre del año, lo que supone vender 28 uni-

dades al día. Sin embargo, estas cifras implican que la sociedad ha reducido su ritmo de venta un 38,27 por ciento respecto al mismo periodo del año pasado, cuando vendió 8.100 inmuebles, 45 unidades al día. Para 2015, Sareb se ha marcado el objetivo de comercializar 15.000 inmuebles.

Durante su comparecencia en la Comisión de Economía del Congreso para dar cuenta de la actividad de la sociedad durante el año

pasado, Echegoyen informó que el 60 por ciento de los activos vendidos hasta junio salieron del balance de los promotores mediante acuerdos para facilitar la venta de viviendas que figuraban como garantía de sus préstamos. "Sólo en el primer semestre hemos firmado casi 800 de estos acuerdos, que denominamos Planes de Dinamización de Ventas (PDVs)", apuntó el presidente de Sareb, incidiendo a renglón seguido en que se trata de "dar

algo de tiempo y flexibilidad" a promotores que "no pudieron terminar su proyecto por la crisis".

Echegoyen aprovechó la comparecencia para anunciar que la compañía estudia ampliar su actividad a los locales comerciales de su propiedad, que pueden cubrir también necesidades de la sociedad que quedan fuera de la vivienda. Precisó que podría dedicar a este plan unos 500 locales que se alquilarían a precios razonables.