



«Resolver el conflicto de intereses entre las políticas de solvencia y de defensa del consumidor requerirá cambios más profundos»

## Protección del consumidor de servicios financieros

Una de las muchas deficiencias de la regulación financiera que han quedado de manifiesto en esta crisis es todo lo que atañe a los mecanismos de protección del consumidor de servicios financieros. Según la doctrina tradicional, la asimetría de información existente en el negocio bancario, así como la complejidad de los productos y las dificultades para conocer los riesgos reales asumidos por las entidades en su política de gestión de activos, justifican una política de protección del consumidor que tiene varios componentes: los mecanismos de aseguramiento de los depósitos, una profusa regulación financiera, exigencias de transparencia en tipos de interés y comisiones, regulación específica para evitar prácticas abusivas, mecanismos de reclamaciones efectivos y, en algunos casos, códigos de buenas prácticas auspiciados y asumidos por la propia industria.

A juzgar por las reformas adoptadas o en curso, son muchos los países donde existe una insatisfacción con el modelo existente. En Estados Unidos, en el marco de la profunda reforma de la regulación financiera que supone la legislación Dodd-Frank, se ha creado una nueva autoridad de defensa del usuario (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB), dotada de una amplia independencia, pero en la órbita de la Reserva Federal. La idea es agrupar las competencias antes dispersas en múltiples organismos (al menos siete a nivel federal, más numerosos supervisores estatales) y separar esta función de la supervisión bancaria, con la que suele entrar en conflicto. En el Reino Unido se ha creado la Financial Conduct Authority (FCA), que se desgajará del supervisor único (FSA), el cual queda, a su vez, bajo el paraguas del Banco de Inglaterra.

Es interesante constatar que, en ambos casos, las reformas están inspiradas en modelos que, a la luz de esta crisis, se consideran relativamente exitosos: Canadá y Australia, respectivamente. En Canadá, existe una institución encargada exclusivamente de la supervisión del cumplimiento

de la normativa de protección del usuario (Financial Consumer Agency of Canada, FCAC), además de un supervisor bancario, un supervisor de mercados y un *ombudsman* independiente para las reclamaciones. En Australia, la arquitectura regulatoria descansa en el llamado modelo «Twin Peaks», con una autoridad encargada de la solvencia y otra de la transparencia, protección del consumidor y conducta de los agentes que intervienen en los mercados financieros (Australian Securities and Investment Commission, ASIC), que englobaría las funciones de la SEC estadounidense o la CNMV española. En ambos modelos se evita el conflicto de intereses entre los objetivos de asegurar la solvencia del sistema bancario y la protección del usuario.

En España, la recientemente aprobada ley de economía sostenible (LES) también incluye, entre sus disposiciones variopintas, modificaciones en el ámbito de la defensa del consumidor. Las novedades más importantes conciernen a la responsabilidad en el crédito de las instituciones financieras (de acuerdo con la línea de regulación sobre «endeudamiento responsable», objeto de atención preferente en la UE), la habilitación al Ministerio de Economía para que desarrolle las normas de transparencia de créditos hipotecarios y al consumo, así como los procedimientos de reclamaciones, y que el propio mal funcionamiento de los servicios de atención al cliente de los bancos pueda considerarse en sí mismo una infracción.

Diversos Gobiernos han anunciado en nuestro país en varias ocasiones la inminente adopción del modelo «Twin Peaks» sin que ninguno haya dado los pasos necesarios. El momento presente, con una reestructuración profunda del sistema financiero en curso, no es el más adecuado para cambios en el modelo supervisor. Pero resolver el conflicto de intereses entre las políticas de solvencia y de defensa del consumidor (que, normalmente, supone supe- ditar la segunda a la primera) requerirá cambios más profundos también en nuestro país ::

SANTIAGO FERNÁNDEZ DE LIS  
es socio-director del Área  
Internacional de Afi.  
E-mail: sfernandezdelis@afi.es