



**SUBCOMISIÓN SOBRE LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE
LOS PRODUCTOS FINANCIEROS E HIPOTECARIOS DE LAS ENTIDADES
DE CREDITO**

4 de septiembre de 2012

En primer lugar desde la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) queremos agradecer la invitación cursada a la Entidad que presido para estar hoy aquí ante esta Subcomisión y poder dirigir a sus Señorías unas palabras acerca de nuestra percepción en el contenido de la materia objeto de esta Subcomisión, percepción que sin duda alguna es fruto del contacto directo que mantenemos con los ciudadanos y que nos permite reflejar sus preocupaciones y necesidades.

Van a permitirme asimismo pedir disculpas por adelantando, pues sin duda mis conocimientos en esta materia son mucho menos que la de algunos de los técnicos y colaboradores de la Confederación cuya presidencia tengo el honor de ostentar, pero les aseguro que tras mi intervención intentaré contestar todas y cada una de sus preguntas con la base de mi experiencia de veinticinco años intentando, unas veces se consigue y otras no, proteger los intereses de consumidores y usuarios.

Dentro de la misión de CECU, como entidad representativa de los consumidores y usuarios, uno de los objetivos es buscar el consenso entre los agentes implicados de cualquier sector, pues nuestras decisiones no deben tomarse sólo para proteger los intereses de los consumidores sino que además, debemos procurar que los intereses de otros no se vulneren, es decir, que “el beneficio de los consumidores no debe provocar pérdida en otros aunque por supuesto sí debe reflejar equilibrio y justicia”.

Página 1 de 12



Señorías, se podrán imaginar, lo difícil que resulta intentar proteger los intereses de 50 millones de consumidores y usuarios, al mismo tiempo que coadyuvamos en la búsqueda de un equilibrio social de derechos y deberes de todas las partes.

Las asociaciones de consumidores nos enfrentamos a diario con situaciones de estafas y fraudes en materia de Telecomunicaciones, Vivienda, Servicios Financieros, compañías aéreas y otros.

Además durante los últimos diez años, los servicios financieros siempre han sido uno de los sectores que componen lo que denominamos la lista de los diez sectores más problemáticos para los consumidores y que por lo tanto les generan la mayoría de consultas y reclamaciones, pero ya en este primer semestre del año 2012 en algunas de nuestras organizaciones autonómicas hemos podido detectar de manera clara cómo los servicios financieros han sido uno de los sectores con un crecimiento exponencial en las quejas y reclamaciones de los consumidores, circunstancia que sin duda ya se vislumbraba a través de los medios de comunicación cuando veíamos la cantidad de ciudadanos que habían sido víctimas de diferentes situaciones.

Les corresponde a Uds. Señorías, no como consumidores, aunque también lo son, sino como legisladores, restaurar la situación de desequilibrio que estamos viviendo para evitar que vuelvan a repetirse escenarios donde miles de familias tiene sus ahorros pendientes de un hilo demasiado fino y no por falta de atención a los mismos sino, mayoritariamente, por un exceso de confianza en ciertas personas y en un sistema que entendían les protegía, y para intentar restaurar ese



equilibrio pueden contar siempre con CECU y con sus organizaciones miembro.

CECU es una Confederación con casi 30 años de historia y con vocación de futuro, no sólo por tener asociados en la mayoría de las CCAA sino porque además, esos consumidores representan toda la heterogeneidad de la sociedad española (en ideales políticos, en edades, géneros, segmentos económicos, actividades profesionales, etcétera). Por ello nuestros planteamientos y decisiones han de ir orientados a beneficiar a la mayoría de ellos, siendo conscientes de la imposibilidad de contentar al 100%.

Es por esto que lo que verdaderamente nos gustaría desde CECU en esta comparecencia es trasladar las preocupaciones de los consumidores y usuarios en este tema.

Comenzaré con una serie de reflexiones y terminaré con algunas propuestas que espero puedan resultarles de interés en su labor legislativa.

✓ Debo empezar sin duda por alertar a sus señorías de la situación que vivimos las Asociaciones de Consumidores, y la necesidad de seguir contando con el apoyo económico de las Administraciones para seguir realizando nuestro trabajo de protección hacia los consumidores y usuarios españoles, y aunque somos conscientes de la actual situación, también lo somos de que la relación coste/servicio hacia los consumidores es extremadamente beneficiosa, y que sin duda el nivel de protección actual de los consumidores españoles ha mejorado en muchísimos aspectos en los últimos años, a pesar del motivo que hoy nos reúne en esta Subcomisión.

Página 3 de 12



✓ Pero hoy debo centrar mi exposición sobre el sector financiero y más concretamente hablar sobre transparencia e información en el mismo, algo que sin duda nos puede hacer llorar o reír, y digo llorar o reír, porque está claro que hablar de transparencia en este sector es casi imposible.

Si no fuera tan grave el asunto, nos podría hacer reír que, como consumidores, nos hablen de transparencia mientras circulan en el mercado clausulas en algunos contratos de tarjetas, cuentas, préstamos hipotecarios, ..y otros productos financieros de activo y pasivo cuya complejidad es tal que su contenido y alcance no resulta comprensible para un consumidor medio, o cuando le echamos un vistazo al tamaño de la letra de algunos de esos contratos y comprobamos que su diminuto tamaño dificulta enormemente su lectura y con ello se propicia la firma automática e irreflexiva de los mismos, o cuando comprobamos que contienen multitud de remisiones a textos normativos cuyo contenido desconoce el consumidor y con ello se atenta al derecho de información contractual que debe presidir toda relación de consumo. Con todo esto podemos hablar de cualquier cosa menos de transparencia... pero también he comentado que es para llorar, y sin duda nuestros técnicos han derramado más de una lágrima viendo cómo a su vez lloraban dos personas de 85 años a los cuales se les estaba informando que todos los ahorros de su vida estaban invertidos en participaciones preferentes y que el valor de estos... en fin, imagínense la escena y multiplíquela por miles de personas, familias... muchas de ellas con edades mucho más allá de la jubilación, y lo que es peor, sin ningún conocimiento teórico ni práctico en materia financiera, pero además señorías con casos de personas que no saben leer ni escribir, o de personas con grados de discapacidad que les impide desenvolverse por ellos mismos.

Página 4 de 12



Y posiblemente muchas de sus señorías se preguntarán, ¿y por qué firmaban los contratos que les unían a esos productos? , sin duda hay varias posibilidades de respuestas:

1.- La confianza que se tenía en la persona que desde hace años les llevaba todos sus temas bancarios y a quien siempre preguntábamos..., era casi como uno más de la familia, y ¿por qué nos ofreció algo de riesgo sin decirnos que lo tenía? ¿Falta de ética, exceso de presión de los directivos sobre los trabajadores del sector para vender lo que interesaba a los balances de la entidad y no al usuario? Pero Señorías, ¿tenemos que castigar a estas personas por haber potenciado un valor de confianza en esa relación? ¿O debemos castigar a aquel que abusó de esa confianza? ¿Debemos castigar a aquél que vendía esos productos a sabiendas de sus riesgos pero lo hacía para evitar perder su puesto de trabajo?, ¿o por el contrario a aquellos que daban forma a estos productos e “invitaban” a sus trabajadores a colocarlos a toda costa?

2.- El desconocimiento en materia financiera también ha tenido mucho que ver en esta vorágine financiera, pregunten a la población qué es el TAE, o el Euribor, o qué es una tarjeta de débito... y se darán cuenta de esa falta de formación financiera, cuestión que también abordaré en los minutos finales de mi exposición. ¿Pero debemos castigar a esas personas por no haber recibido una mínima formación en una materia más básica que saber los nombres de los reyes godos, sin que por supuesto esto último deje de ser importante?



✓ Señorías, es sin duda alarmante el punto al que hemos llegado y aunque nosotros estamos buscando una solución a todos aquellos que se han dirigido a nuestras oficinas en las diferentes Comunidades Autónomas, es especialmente necesario provocar cambios en varios sentidos y por ello esta Confederación propugna una serie de INICIATIVAS para que la comercialización de los servicios financieros evite los graves problemas que hasta la fecha se han producido y que han sido:

- ▶ Desde la perspectiva del prestatario, la concesión no responsable de operaciones crediticias; la nueva regulación del crédito al consumo (art. 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio) y la Ley de Economía Sostenible (art. 29, Ley 2/2011, de 4 de marzo) imponen obligaciones para evaluar la solvencia de los solicitantes, obligación que hasta la fecha la adoptaban las entidades como cautela previa a la concesión pero que, a la vista está, sin criterios suficientes para garantizar la mejor viabilidad de las operaciones.
- ▶ Desde la perspectiva del inversor o depositante, la comercialización de servicios financieros sin acreditar un perfil inversor suficiente.
- ▶ La exposición de las iniciativas propuestas por CECU pueden agruparse en tres categorías principales: transparencia en la actuación del sistema financiero, información previa a la contratación y formación de los consumidores.



Transparencia en la actuación del sistema financiero.

El año 2012 nos ha sorprendido con la noticia de que la hasta entonces solvente banca española no lo era tanto, sino que al contrario adolecía de graves problemas de recursos suficientes en garantía de sus obligaciones, y además ha comercializado servicios financieros de alto riesgo, cuando no directamente tóxicos, a clientes no familiarizados con la materia financiera. Ello ha provocado la intervención de varias entidades financieras, algunas de máxima implantación: Caja Castilla La Mancha, Caja Sur, Caja de Ahorros del Mediterráneo, Novacaixagalicia, Catalunya Caixa, Bankia.

CECU realiza las siguientes PROPUESTAS en materia de transparencia en la actuación del sistema financiero:

- **Revisión sustancial de la actuación de las entidades de calificación, y que sus valoraciones nunca puedan ser utilizadas o ser válidamente suficientes como argumento de cumplimiento de los deberes de información. La propia divergencia entre la situación real de determinadas entidades y las calificaciones de solvencia informadas días antes a su intervención es la prueba más manifiesta de la inoperancia de este tipo de entidades.**

- **Incremento de los sistemas de control de las entidades bancarias y, en consecuencia, de los requisitos de transparencia y reporte de información a las autoridades administrativas y a los propios mercados. La normativa MIFID II habla insuficientemente de entrega de folletos estandarizados, cuando sus estudios preparatorios han puesto de manifiesto que, en un trabajo de compras de incógnito, el 60 % de las ofertas bancarias no se**

Página 7 de 12



correspondían con el perfil del adquirente. Más aún, los recientes escándalos de manipulación del Libor, e incluso del Euribor, o las públicas disculpas dadas por algunos directivos bancarios por prácticas irregulares anteriores, obligan a replantearse los mecanismos de control de las entidades financieras.

Restringir al máximo la valoración del inmovilizado inmobiliario de los bancos, en las condiciones que se determinen, al objeto de agravar las provisiones sobre dichos inmovilizados y obligando a las entidades financieras a integrarlas en planes públicos de vivienda, o permitiendo la flexibilización de dichas provisiones en caso de ceder dichos inmuebles a bolsas públicas; CECU apuesta por proyectos correctamente gestionados que casen debidamente oferta y demanda garantizando precios preferentes a los de mercado en el caso de consumidores en especial situación de desprotección.

Establecer los criterios de la concesión responsable de créditos, y los sistemas para verificar y controlar su cumplimiento; ya se anticipó en la Ley de Economía Sostenible y en la de Crédito al Consumo, pero debe imponerse como un control a las verificaciones estándares de solvencia y capacidad de pago de los solicitantes de préstamo.

Fomentar el acceso a sistemas eficaces de resolución extrajudicial de conflictos; en la actualidad, las entidades financieras no están adheridas al arbitraje de consumo, y las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, además de demoras, sufren un grado de incumplimiento



incompatible con el buen funcionamiento de un sistema de esta naturaleza (una media del 27 % de cumplimiento en el ejercicio 2009, y del 22 % en 2010; y ello a pesar de la potestad sancionadora que tienen a su disposición la entidades supervisoras).

- Clarificar y unificar las competencias de los servicios de reclamaciones de la CNMV, Banco de España y Dirección General de Seguros, al objeto de evitar demoras, inhibiciones o traslados por falta de competencia, solapamientos o resoluciones contradictorias.
- Regular la vinculación impuesta por las entidades financieras en el momento de concesión de préstamos hipotecarios. En la práctica, el tipo de interés de dichas operaciones de financiación queda fijado, más bien rebajado, en función de otros servicios financieros que contrate el propio prestatario con entidades asociadas a la propia entidad prestamista, de forma que en la práctica ha pasado a ser un coste financiero más y una merma más que sustancial de la libre competencia.

Información previa a la contratación

No deja de ser sorprendente que casi 30 años después de la aprobación de la primera ley de protección del consumidor en España se siga hablando de incumplimientos en materia de obligaciones de información a la clientela. Y si hay un derecho básico ese es el relativo a la información que debe disponer todo usuario antes de formalizar cualquier contrato.



Pues bien, con la crisis financiera se han dado a conocer supuestos gravísimos de falta de información a la clientela bancaria, tanto en operaciones de activo como de pasivo. En operaciones de activo, con la aparición de cláusulas suelo desproporcionadas respecto a las de techo, o mediante préstamos asociados a contratos de intercambio de tipos de interés. Y en operaciones de pasivo, colocando productos financieros de alto riesgo y elevada complejidad a –clientes con perfil claramente insuficiente.

Estas son las PROPUESTAS de CECU en materia de información previa:

- ◆ Regular sistemas efectivos de transparencia informativa. A pesar de los avances logrados con la directiva Mifid, es claro que resultan insuficientes a la vista de las múltiples reclamaciones con causa en swaps, participaciones preferentes, etc. Estas carencias se ponen especialmente de manifiesto ante consumidores de escasa formación financiera, personas mayores u otros colectivos especialmente vulnerables.

- ◆ Regulación de obligaciones adicionales en materia de información precontractual, fácilmente identificables por consumidores poco o nada familiarizados con la actividad financiera; por ejemplo, puede obligarse a que los contratos (condiciones particulares, al menos) lleven impresos pictogramas fácilmente identificables, o colores que asocien el riesgo del servicio (por ejemplo, en color rojo un texto con letra a gran tamaño del tipo “producto de alto riesgo”, en naranja “producto



de riesgo” y en verde “producto garantizado por el Fondo de Garantía de Depósitos”).

Formación de los consumidores

Y de forma adicional y en previsión de errores del sistema, deben acometerse acciones formativas para conseguir consumidores y usuarios suficientemente conocedores de los términos básicos de sus derechos y obligaciones.

Desde hace tiempo CECU viene propugnando por la incorporación en los planes de estudio de la disciplina relativa al consumo, como parte de la formación obligatoria de todos los alumnos. Todos ellos serán consumidores, son consumidores de hecho, y sin embargo y por lo común, en ninguna etapa de su vida accederán a información básica sobre sus derechos y obligaciones salvo que tengan concretas reclamaciones que interponer. Derechos básicos, obligaciones, consumo responsable, etc. son materias de trascendente importancia en el desarrollo de su personalidad cuya suficiente formación contribuirá a la mejora generalizada del sistema.

Al principio de esta exposición he comentado los 25 años que llevo intentando proteger los intereses de consumidores y usuarios, y proteger no sólo es velar por sus derechos sino de hacerles saber sus deberes que como consumidores también tenemos, y en estos más de 25 años tengo algunas cosas claras, y entre ellas la necesidad de contar con un movimiento de los consumidores fuerte y multiplicar la formación de los



ciudadanos en materias que sin duda van ligadas toda su vida a su posición de consumidor y usuario.

Y ya para terminar, me gustaría que vean en la organización a la que represento, en CECU, una aliada para conseguir el consenso para cualquier norma o regulación que pueda afectar directa o indirectamente a los casi 50 millones de españoles que les han dado a Vds. la responsabilidad de legislar, y que vean también la necesidad de mantener un movimiento de los consumidores fuerte, independiente y con ganas de cambiar lo que los ciudadanos necesitan que cambiemos.

Muchas gracias por su atención.