

ÍNDICE

ABREVIATURAS	17
PRÓLOGO	21
A MODO DE INTRODUCCIÓN	25

Capítulo Primero

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y LAS ADR

I. LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....	30
1. La revisión del acervo comunitario en materia de consumo....	34
2. Panorama normativo vigente de protección del consumidor...	41
3. Régimen supletorio	45
II. LA PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	47
1. Competencia normativa para la defensa y protección del usuario de servicios financieros.....	48
1.1. Competencia de la Administración Pública.....	49
1.2. Competencia del Banco de España	55
2. La regulación sobre disciplina bancaria y protección del usuario de servicios financieros.....	60
2.1. La Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito	62
2.2. Normativa sobre transparencia y protección	67
III. LAS ADR COMO RESPUESTA A LA BÚSQUEDA DE UNA JUSTICIA EFICAZ	70
1. Origen de las ADR: el movimiento de Acceso a la Justicia.....	72
2. Clasificación.....	78
2.1. Métodos autocompositivos	78
2.1.1. Negociación	79
2.1.2. Conciliación.....	81
2.1.3. Mediación.....	83
2.2. Métodos heterocompositivos: el arbitraje.....	87
2.3. Otros métodos: el Ombudsman.....	93

Capítulo Segundo

LA INSTITUCIÓN DEL OMBUDSMAN FINANCIERO

I. LA INSTITUCIÓN DEL OMBUDSMAN: ORIGEN Y FINALIDAD	99
---	----

II. EVOLUCIÓN HACIA EL SECTOR PRIVADO. CREACIÓN DEL FINANCIAL OMBUDSMAN.....	106
III. LA AUTORREGULACIÓN Y EL AUTOCONTROL	115
IV. ORGANIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	123
V. PRINCIPIOS PROCEDIMENTALES.....	124
1. Principios generales.....	125
1.1. Principio de independencia.....	128
1.2. Principio de transparencia.....	130
1.3. Principio de contradicción.....	137
1.4. Principio de eficacia.....	138
1.5. Principio de legalidad.....	139
1.6. Principio de libertad.....	140
1.7. Principio de representación.....	140
1.8. Principio de confidencialidad.....	141
2. Principios específicos.....	142
2.1. Principio de accesibilidad.....	144
2.2. Principio de igualdad y equilibrio en la defensa.....	146
2.3. Conocimientos especializados.....	147
VI. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ADR FINANCIERO	148
1. Diferencias con ADR autocompositivos: mediación y concilia- ción.....	149
2. Diferencias con ADR heterocompositivos: arbitraje.....	150
3. Categoría propia de ADR.....	151

Capítulo Tercero LEGITIMACIÓN Y COMPETENCIA

I. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES.....	153
1. Legitimación activa.....	153
1.1. Legitimación activa de los consumidores.....	154
1.1.1. Noción de consumidor.....	155
1.1.2. Noción de cliente bancario.....	162
1.2. Legitimación activa de las asociaciones de consumidores.....	164
2. Legitimación pasiva.....	167
2.1. Autorización administrativa previa.....	173
2.2. Bancos.....	175
2.3. Cajas de Ahorros.....	177
2.4. Cooperativas de crédito.....	180
2.5. Instituto de Crédito Oficial.....	182
II. COMPETENCIA OBJETIVA.....	184
1. Nociones de reclamación, queja y consulta.....	184
2. Consideraciones a la percepción de estos instrumentos.....	185
III. FUNDAMENTO DE LAS DECISIONES.....	187
1. Códigos de Conducta.....	188

2. Códigos de Buenas Prácticas	192
3. Decisiones previas	199
IV. COMPETENCIA TERRITORIAL	199
1. FinCoNet	204
2. Red ECC-NET	207
3. Red FIN-NET	209

Capítulo Cuarto

OMBUDSMEN DESIGNADOS POR LAS ENTIDADES: EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE

I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	216
1. Régimen de competencia	217
2. La cuestión de la independencia	218
3. Naturaleza como órgano de primera instancia	221
4. Procedimiento	222
1.1. Requisito tácito previo: negociación en la sucursal.....	223
1.2. Presentación de las quejas y reclamaciones.....	223
1.2.1. Requisitos de forma	224
1.2.2. Requisitos de fondo	225
1.2.3. Requisito temporal.....	226
1.3. Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones	227
1.4. Tramitación de las quejas y reclamaciones.....	229
1.5. Cálculo de la compensación económica: el llamado "D & I".....	230
1.6. Finalización del procedimiento: emisión de la decisión... ..	233
1.6.1. Requisitos de forma	234
1.6.2. Requisitos de fondo	235
1.6.3. Plazo para emitir la decisión	236
1.6.4. Naturaleza jurídica de la decisión ¿fuerza vincu- lante?	238
5. Influencia de los medios de comunicación. Aplicación de un "procedimiento abreviado"	239
6. La "empatía" del Servicio de Atención al Cliente, estrategia de calidad	242
II. EL DEFENSOR DEL CLIENTE	243
1. Órgano potestativo para las entidades de crédito	244
2. Carácter subsidiario al Servicio de Atención al Cliente.....	245
3. Régimen de competencia	248
4. La cuestión de la independencia	251
5. Procedimiento	253
6. Finalización del procedimiento: emisión de la decisión.....	255
6.1. Requisitos de forma	255
6.2. Requisitos de fondo.....	255
6.3. Naturaleza jurídica de la decisión.....	256

Capítulo Quinto

EL OMBUDSMAN FINANCIERO

I. ESTRUCTURA DEL OMBUDSMAN.....	262
1. ADR financiero enmarcado en el órgano regulador: sistema español.....	262
2. Ombudsman independiente y único: sistema anglosajón	264
II. FINANCIACIÓN	265
III. LA CUESTIÓN DE LA INDEPENDENCIA	269
IV. NATURALEZA COMO ÓRGANO DE SEGUNDA INSTANCIA	272
V. ESPECIALIDADES DEL MODELO ANGLOSAJÓN	273
1. FOS(UK): "One-stage complaint-handling process"	273
2. FOS(AUS): "Collaborative approach"	274
VI. PLAZO (DE CADUCIDAD) DE LA RECLAMACIÓN	278
VII. ACTIVIDAD DESARROLLADA POR ESTAS INSTITUCIONES	279

Capítulo Sexto

PROCEDIMIENTO DEL OMBUDSMAN

I. PROCEDIMIENTO DEL DCMR	295
1. Régimen de competencias.....	296
2. Presentación de las quejas y reclamaciones.....	299
2.1. Requisitos de forma	299
2.2. Requisitos de fondo.....	300
2.3. Presentación colectiva de quejas o reclamaciones	301
2.4. Efectos jurídicos de la presentación de la queja o reclamación	302
3. Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones	303
4. Tramitación del expediente	305
4.1. Acumulación de expedientes	306
4.2. Desarrollo de la tramitación.....	307
5. Finalización del procedimiento: emisión del informe.....	309
5.1. Requisitos de forma	309
5.2. Requisitos de fondo.....	310
5.3. Plazo para emitir la Recomendación	311
II. PROCEDIMIENTO EN EL FOS	313
1. Régimen de competencias.....	315
2. Primer "stage": "Adjudicator" vs. "Case managers"	317
2.1. Presentación de la reclamación.....	318
2.2. Tramitación.....	321
2.3. "Provisional view"	322
2.4. "Final view"	323
3. Segundo "stage": Ombudsman.....	325

3.1. Celebración de "hearings"	325
3.2. "Determination"	327
4. "Awards"	328
5. Plazo de emisión de la decisión.....	330
III. NATURALEZA JURÍDICA DE LA DECISIÓN FINAL.....	331
1. Sistema jurídico español: carácter de recomendación	332
2. Sistemas anglosajones: informe vinculante para la entidad bancaria	336
IV. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR DEFECTO DE FORMA	338
V. VÍAS ANORMALES DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	341
1. Allanamiento.....	342
2. Desistimiento	343
3. La expiración del plazo de emisión de la decisión.....	345
4. Vías especiales de terminación del modelo australiano	345
BIBLIOGRAFÍA	349
JURISPRUDENCIA	373