



Red INFO: Enfoques efectivos de los principios fundamentales

Septiembre de 2014

The International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (la Red INFO) es la asociación mundial de defensores del consumidor para servicios financieros, los cuales consisten en órganos extrajudiciales independientes e imparciales que solucionan las quejas presentadas por los consumidores (y, en algunos casos, pequeñas empresas) contra bancos, aseguradoras y otros proveedores de servicios financieros.

Los defensores del consumidor suponen una alternativa accesible, informal y rápida a los tribunales. Además de solucionar casos individuales, también atienden consultas e informan sobre las conclusiones extraídas de los casos que han tratado a fin de lograr mejoras de cara al futuro.

Más información en www.networkfso.org

1 Introducción

1.1 Este es el primer apartado de los siete de que consta la presente guía. En el resto de apartados (del segundo al séptimo) se describe:

- seis principios fundamentales a los que deben aspirar los miembros de la Red INFO
- enfoques efectivos que ayuden a cumplir dichos principios fundamentales

Objetivo

1.2 Los miembros de la red pueden verse limitados por su estructura y recursos, lo cual suele escapar a su control. Por tanto, la presente guía no constituye una serie de normas obligatorias para los miembros.

1.3 No obstante, la red espera que sus miembros aspiren al cumplimiento de los principios fundamentales contenidos en esta guía, siempre y cuando ello esté bajo su control, y tratará de ayudarles en tal empeño.

1.4 La presente guía pretende servir de ayuda para los miembros de la red, lo que incluye medidas destinadas a convencer a aquellos que controlan su estructura y recursos.

Principios fundamentales

1.5 Tras analizar las normativas mundiales relativas a los sistemas de defensor, la red ha acordado los siguientes principios fundamentales:

- | | |
|--|--------------------|
| ▪ independencia, para garantizar la imparcialidad | véase la página 2 |
| ▪ claridad en el ámbito de aplicación y facultades | véase la página 5 |
| ▪ accesibilidad | véase la página 7 |
| ▪ efectividad | véase la página 9 |
| ▪ imparcialidad | véase la página 11 |
| ▪ transparencia y responsabilidad | véase la página 13 |

Enfoques efectivos

1.6 Existen sistemas de defensor del consumidor en materia financiera en numerosos países y sectores. Deben tener en cuenta las respectivas circunstancias culturales, legales y económicas.

1.7 Los enfoques para poner en práctica los principios fundamentales que se describen en la guía han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

Terminología

1.8 En la guía:

- «Sistema de defensor del consumidor en materia financiera» se refiere a cualquier órgano que cumple dicha función.
- «Defensor del consumidor» se refiere a cualquier persona que tiene la última palabra en la solución de un caso.
- «Tribunal decisorio» se refiere a cualquier órgano colegiado que tiene la última palabra en la solución de un caso.
- «Presidente del tribunal decisorio» se refiere al presidente de cualquier tribunal decisorio.
- «Responsable de la adopción de decisiones» se refiere a cualquier defensor del consumidor o a cualquier presidente o miembro de un tribunal decisorio.
- «Reclamante» se refiere a un reclamante que cumple los requisitos establecidos por la normativa del sistema de defensor del consumidor en materia financiera.
- «Consumidor» se refiere a un consumidor que cumple los requisitos establecidos por la normativa del sistema de defensor del consumidor en materia financiera.

2 Independencia, para garantizar la imparcialidad

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

- 2.1 Los sistemas de defensor del consumidor en materia financiera constituyen una alternativa a los tribunales. Deben ser independientes e imparciales (y dar la apariencia de ello), resolviendo los casos en función de sus fundamentos, sin temor ni favoritismo.
- 2.2 Los sistemas de defensor del consumidor en materia financiera deben constituirse de forma que sean visible y manifiestamente independientes del sector financiero y las organizaciones de consumidores.
- 2.3 Los responsables de la adopción de decisiones no deben ser presionados ni dirigidos en modo alguno, entre lo que se incluye:
 - las partes de la controversia (y sus representantes)
 - las entidades de regulación y los gobiernos

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Constitución

- 2.4 La independencia del sistema de defensor del consumidor en materia financiera se establece por ley o en una constitución aprobada por un organismo de interés público.
- 2.5 Las partes de la controversia no están en posición de ejercer influencia comercial ni de otro tipo, de forma directa o indirecta, sobre el sistema de defensor del consumidor en materia financiera.
- 2.6 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera tiene libertad para publicar informes sobre su trabajo y cuestiones que originan quejas.¹

Solución de casos

- 2.7 Las decisiones del caso son adoptadas por un defensor del consumidor o por un tribunal decisorio que conste de un presidente independiente y un número paritario de representantes de la industria y de los consumidores.
- 2.8 El defensor del consumidor o el presidente del tribunal decisorio no han trabajado, en los tres años anteriores, en ninguna empresa financiera (ni en ninguna asociación industrial para el sector) abordada por el sistema de defensor del consumidor.²
- 2.9 Solo un defensor del consumidor o un tribunal decisorio:
 - decide si es competente para conocer del caso
 - elige el procedimiento para la solución del caso
 - decide o recomienda el resultado del caso

¹ El apartado 7 sobre transparencia y responsabilidad abarca la publicación y el contenido de un informe anual.

² El apartado 5 sobre efectividad abarca la experiencia, los conocimientos y la formación necesarios.

- 2.10 No puede invalidarse una decisión vinculante ni una recomendación no vinculante del defensor del consumidor o el tribunal decisorio, excepto por los tribunales (o un órgano con independencia y posición equivalente).
- 2.11 Los responsables de la adopción de decisiones informan de cualquier conflicto de intereses relacionado con el caso y abandonan su participación en el mismo a menos que ambas partes den su consentimiento.

Nombramiento y condiciones

- 2.12 La persona responsable de la adopción de decisiones es nombrada por uno de los siguientes entes que inspiran confianza pública en el país correspondiente:
- el poder legislativo, el gobierno, el o los reguladores financieros o un organismo que cuente únicamente con miembros de interés público
 - un organismo con una composición equilibrada, por ejemplo:
 - un tercio del regulador financiero, otro del sector financiero y otro de organizaciones de consumidores
 - un número paritario del sector financiero y asociaciones de consumidores con un presidente independiente
 - una mayoría de miembros independientes
- 2.13 El organismo que nombra al responsable de la adopción de decisiones no tiene:
- mayoría de representantes del sector
 - mayoría de representantes de los consumidores
- 2.14 El nombramiento del responsable de la adopción de decisiones se realiza mediante un proceso transparente tras un anuncio público.
- 2.15 Quienquiera sea el organismo que lo nombre, el nombramiento del responsable de la adopción de decisiones se realiza en condiciones que garantizan su independencia de:
- el sector financiero y las organizaciones de consumidores
 - el o los reguladores financieros y el gobierno
 - los encargados del nombramiento del responsable de la adopción de decisiones
- 2.16 El responsable de la adopción de decisiones es nombrado (o nuevamente designado) por un plazo suficiente para garantizar la independencia (suele ser por un mínimo de cinco años) y no puede ser retirado del cargo, excepto en caso de incapacidad, conducta indebida u otra causa justa.
- 2.17 La decisión de retirar a un responsable de la adopción de decisiones recae en manos de un organismo que es independiente del sector financiero y de las organizaciones de consumidores.
- 2.18 Si es posible la renovación del nombramiento del responsable de la adopción de decisiones, el proceso no pone en peligro la independencia de este y se le comunica el resultado con una antelación mínima de un año antes de que finalice su nombramiento.
- 2.19 El salario del responsable de la adopción de decisiones no es objeto de reducción ni suspensión y no está condicionado por el resultado de los casos.

Personal y recursos

- 2.20 Se dota de recursos suficientes al sistema de defensor del consumidor en materia financiera para atender de forma eficiente su carga de trabajo. El sistema no tiene ánimo de lucro.

- 2.21 La estructura de financiación se articula de forma que los que aportan los fondos (provengan del sector público o privado) no pueden influir en el trabajo del sistema de defensor del consumidor en materia financiera.
- 2.22 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera puede seleccionar y contratar a su propio personal.

Órgano de gobierno

- 2.23 Puede ser de utilidad, aunque no es esencial, que el sistema de defensor del consumidor en materia financiera disponga de un órgano de gobierno independiente para:
 - nombrar a los responsables de la adopción de decisiones
 - proteger la independencia de los responsables de la adopción de decisiones
 - garantizar que el sistema de defensor del consumidor disponga de recursos adecuados para atender su trabajo
 - supervisar la eficiencia y efectividad del sistema
 - asesorar sobre la dirección estratégica del sistema
 - 2.24 El órgano de gobierno no participa en:
 - la decisión de los casos
 - la gestión diaria del sistema de defensor del consumidor en materia financiera
 - 2.25 Los miembros del órgano de gobierno son nombrados por uno de los siguientes entes que inspiran confianza pública en el país correspondiente:
 - el poder legislativo, el gobierno, el o los reguladores financieros o un organismo que cuente únicamente con miembros de interés público
 - un organismo con una composición equilibrada, por ejemplo:
 - un tercio del regulador financiero, otro del sector financiero y otro de organizaciones de consumidores, o
 - un número paritario del sector financiero y asociaciones de consumidores con un presidente independiente
 - una mayoría de miembros independientes
 - 2.26 El órgano de gobierno no cuenta con:
 - mayoría de representantes del sector
 - mayoría de representantes de los consumidores
 - 2.27 El nombramiento de los miembros del órgano de gobierno se realiza mediante un proceso transparente tras un anuncio público.
 - 2.28 Quienquiera sea el organismo que lo nombre, el nombramiento de los miembros del órgano de gobierno se realiza en condiciones que:
 - les exigen actuar por el interés público
 - garantizan su independencia de aquellos que los han nombrado
 - 2.29 Los miembros del órgano de gobierno informan de cualquier conflicto de intereses existente y se retiran de la discusión o decisión correspondiente.
-

3 Claridad en el ámbito de aplicación y facultades

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

- 3.1 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera debe publicar información sobre:
- el ámbito de su competencia
 - sus procesos de consulta y tratamiento de casos
 - sus facultades
 - el estado de sus decisiones
 - cualquier consecuencia para los derechos legales del reclamante al utilizar el sistema de defensor del consumidor
 - la información que es, o que no es, confidencial

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Aspectos esenciales

- 3.2 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre:
- su domicilio postal, número de teléfono, correo electrónico y sitios web
 - el fundamento de su autoridad
 - los responsables de la adopción de decisiones, su método de nombramiento y duración del mandato
 - su afiliación a cualquier red nacional o internacional

Competencia

- 3.3 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre el ámbito de su competencia, entre lo que cabe destacar:
- las empresas financieras que abarca
 - los tipos de servicio que se ofrecen
 - la inclusión (o no) de servicios transfronterizos
 - si el reclamante debe ser un consumidor
 - si pueden presentar una queja las empresas y, en caso afirmativo, qué tipo de empresas
 - los plazos temporales en los que debe presentarse la controversia ante el sistema de defensor
 - el valor mínimo o máximo de las controversias que puede atender el sistema de defensor
 - los motivos por los que el sistema de defensor puede rehusar atender una controversia respecto a la que es competente

Procesos

- 3.4 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre sus procesos de consulta y tratamiento de casos, entre lo que cabe destacar:
- si el reclamante debe presentar en primer lugar su queja ante la empresa financiera
 - los requisitos sobre la forma en la que las empresas financieras deben atender las quejas
 - cualquier otro requisito que deba cumplir el reclamante antes de remitir una controversia ante el sistema de defensor
 - si el sistema de defensor atiende consultas
 - si el sistema de defensor puede recurrir a la negociación, conciliación o mediación
 - si el sistema de defensor investiga de forma activa los casos
 - los idiomas en los que puede presentarse y atenderse una controversia

- si la presentación de una controversia ante el sistema de defensor interrumpe el plazo requerido para llevar el caso ante los tribunales

Facultades

3.5 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre sus facultades, entre lo que cabe destacar:

- la facultad de exigir información o documentos a las partes
- los fundamentos sobre los que adopta sus decisiones respecto a los casos, por ejemplo imparcialidad o equidad
- el límite máximo de la indemnización que puede recomendar u otorgar
- si la indemnización se limita a la pérdida financiera
- si la indemnización devenga intereses hasta la fecha de pago
- si puede condenarse en costas (y, en caso afirmativo, la probabilidad de que se produzca)
- si se puede exigir a la empresa financiera que adopte medidas adicionales para solucionar el problema con el reclamante
- si se puede exigir a la empresa financiera que modifique sus procesos

Estado de las decisiones

3.6 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre el estado de sus decisiones, entre lo que cabe destacar:

- si se publican
- si son vinculantes para la empresa financiera
- en caso de que sean vinculantes, la forma en la que puede exigirse su cumplimiento
- en el caso de que no sean vinculantes, el porcentaje de casos en los que las empresas financieras cumplen con la decisión correspondiente
- en el caso de que no sean vinculantes y no se cumplan, si existen consecuencias (por ej. publicidad)
- si son vinculantes para el reclamante
- si existe posibilidad de revisión o recurso ante los tribunales

Confidencialidad

3.7 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica información sobre si:

- se mantiene de forma confidencial la identidad de las partes
- se mantiene de forma confidencial otra información sobre las controversias
- las partes pueden usar información de la investigación o la decisión en procedimientos judiciales o de arbitraje posteriores

Publicación

3.8 Esta información se pone a disposición pública:

- en el sitio web del sistema de defensor del consumidor en materia financiera
- de otra forma que resulte adecuada en el país correspondiente

4 Accesibilidad

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

- 4.1 Debe exigirse a las empresas financieras que informen a los consumidores de la existencia del sistema de defensor del consumidor en materia financiera.
- 4.2 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera debe:
 - facilitar información exhaustiva en su sitio web y de otras formas que resulten adecuadas
 - estar fácilmente disponible y accesible para los reclamantes (sin que las cargas económicas constituyan un obstáculo)
 - comunicarse de forma clara
 - facilitar los recursos necesarios para los reclamantes vulnerables

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Empresas financieras

- 4.3 Se exige a las empresas financieras que informen por escrito a los consumidores de la existencia del sistema de defensor del consumidor en materia financiera:
 - en el sitio web de la empresa financiera, si corresponde
 - en el punto de venta
 - en los contratos
 - si el consumidor presenta una queja
 - en su decisión final por escrito sobre una queja presentada
- 4.4 La decisión final por escrito sobre una queja adoptada por la empresa financiera contiene información sobre:
 - la forma en que se puede contactar con el sistema de defensor del consumidor en materia financiera
 - los plazos temporales que correspondan

Sitio web del sistema de defensor del consumidor en materia financiera

- 4.5 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera cuenta con un sitio web donde se informa, como mínimo, de:
 - el ámbito de su competencia
 - sus procesos de consulta y tratamiento de casos
 - sus facultades
 - el estado de sus decisiones
 - la información que se mantiene de forma confidencial y la que puede publicarse
 - su informe anual más reciente
 - las consultas actuales
 - el resultado de las consultas realizadas recientemente

Otras fuentes de información

- 4.6 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera se asegura de que la información esté fácilmente disponible para los posibles reclamantes que no tengan acceso a Internet. Dependiendo de las circunstancias nacionales, ello puede implicar que el sistema haga que la información esté disponible a través de:

- organizaciones de asesoramiento al consumidor
- centros locales de asesoramiento al consumidor
- bibliotecas públicas
- autoridades locales
- otros lugares donde los consumidores suelen recibir información
- representantes electos
- medios de comunicación

Comunicación

- 4.7 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera está fácilmente disponible y accesible para que los reclamantes puedan presentar sus quejas:
- online
 - por correo postal
 - por teléfono
- 4.8 En los países en los que la cultura predominante lo exija, el sistema de defensor del consumidor en materia financiera está fácilmente disponible y accesible para que los reclamantes puedan mantener reuniones personales.
- 4.9 Los reclamantes pueden poder ponerse en contacto directamente con el defensor del consumidor en materia financiera, sin necesidad de hacerlo mediante ninguna otra persona u organización, excepto si existe el requisito de presentar primero la queja ante la empresa financiera.
- 4.10 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera:
- garantiza que todas sus comunicaciones (tanto sus cartas como sus decisiones y recomendaciones, entre otras) sean claras y no contengan tecnicismos
 - facilita los recursos necesarios para los consumidores que sean especialmente vulnerables debido a su discapacidad, edad, idioma, nivel de alfabetismo u otros motivos

Servicio gratuito para los reclamantes

- 4.11 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera es gratuito para los reclamantes.
- [Si (debido a las circunstancias nacionales) resulta imposible, las tasas que tengan que abonar los reclamantes deben ser modestas y no superar el 5 % del salario medio semanal del país.]

Acceso a los tribunales

- 4.12 Un reclamante tiene la libertad de elegir si prefiere presentar la controversia ante los tribunales en vez de ante el sistema de defensor del consumidor en materia financiera. Ningún acuerdo otorgado antes de que se plantee el litigio exige al reclamante acudir al sistema de defensor en vez de a los tribunales.
-

5 Efectividad

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

5.1 Debe existir:

- una definición clara de lo que constituye una queja
- obligaciones claras de las empresas financieras para atender con imparcialidad y diligencia cualquier queja presentada

5.2 Los sistemas de defensor del consumidor en materia financiera deben:

- contar con un proceso informal y flexible (donde las partes no necesiten la asistencia de asesores profesionales)
- contar con responsables de la adopción de decisiones que estén cualificados
- disponer de los recursos adecuados

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Obligaciones de las empresas financieras

5.3 Está claro, y documentado, en qué consiste una queja. Por ejemplo:

- ¿Puede ser una expresión verbal o escrita de insatisfacción?
- ¿O debe ser una queja formal por escrito?

5.4 Se exige a las empresas financieras que se encuentren dentro de la jurisdicción del sistema de defensor del consumidor en materia financiera que:

- cuenten con un proceso interno de presentación de quejas que sea accesible, efectivo e imparcial, el cual debe ser publicado
- emitan una respuesta a las quejas por escrito, indicando los motivos, dentro de un plazo determinado
- indiquen a los reclamantes que, si continúan sin estar satisfechos, pueden dirigirse al sistema de defensor
- cuenten con una persona diferenciada que se encargue de la tramitación de las quejas
- respondan sin demora a las comunicaciones que les remita el sistema de defensor
- proporcionen la información y los documentos que les solicite el sistema de defensor
- cumplan de forma diligente con las decisiones del sistema de defensor

Proceso informal y flexible

5.5 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera cuenta con un proceso informal y flexible para que ninguna de las partes necesite la asistencia de un abogado o asesor (aunque las partes no tienen prohibido recurrir a los servicios de dichos profesionales si lo desean).

5.6 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera:

- atiende consultas para resolver algunos problemas antes de que se conviertan en una verdadera controversia
- adopta un papel activo en la decisión sobre las pruebas necesarias y la exigencia de las mismas
- obtiene informes periciales cuando es necesario
- usa técnicas de mediación informal para llegar a una solución justa, cuando ello sea posible y adecuado

- emite una decisión formal en los casos que no se solucionen

Información, asesoramiento y formación

- 5.7 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera ayuda a la solución rápida de quejas mediante:
- publicación de sus planteamientos sobre controversias comunes
 - asesoramiento a los consumidores y empresas financieras
 - ayuda en la formación de los centros de asesoramiento a consumidores y departamentos de quejas de las empresas financieras

Conocimientos y capacidades

- 5.8 Los responsables de la adopción de decisiones del sistema de defensor del consumidor en materia financiera:
- cuentan con los conocimientos y capacidades necesarios para solucionar las controversias
 - cuentan con un conocimiento general del derecho
 - disponen de conocimientos de los servicios financieros correspondientes
 - están adecuadamente formados

Recursos del defensor del consumidor en materia financiera

- 5.9 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera:
- cuenta con personal adecuado
 - dispone de financiación adecuada
 - es eficiente
 - es efectivo en función del coste
- para que las controversias puedan ser investigadas y solucionadas con efectividad y diligencia
-

6 Imparcialidad

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

6.1 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera debe:

- ser rápido
- ser imparcial
- proceder de forma justa
- comunicar a las partes su decisión y fundamentarla

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Controversias no atendidas

6.2 Si un caso queda fuera de la competencia del sistema de defensor del consumidor en materia financiera, o si no resulta adecuado que dicho sistema lo atienda por cualquier otro motivo, se le comunica diligentemente al reclamante tal decisión y las razones de ello.

Desde un primer momento

6.3 Si la decisión del sistema de defensor del consumidor en materia financiera no va a ser vinculante para la empresa financiera, incluso aunque sea aceptada por el reclamante, el sistema de defensor informa a este desde un primer momento de que:

- la decisión del sistema de defensor no será vinculante para la empresa financiera
- el reclamante puede retirarse en cualquier fase del proceso
- si corresponde, el reclamante puede acudir de forma alternativa a los tribunales (con sujeción a los plazos estipulados)

6.4 Si la decisión del sistema de defensor del consumidor en materia financiera va a ser vinculante para el reclamante, incluso aunque sea rechazada por este, el sistema de defensor le informa desde un primer momento de que:

- la decisión del sistema de defensor será vinculante para el reclamante
- la queja puede ser retirada en cualquier fase del proceso con anterioridad a la emisión de la decisión
- si corresponde, el reclamante puede acudir de forma alternativa a los tribunales (con sujeción a los plazos estipulados)

se asegura de que el reclamante dé expresamente su consentimiento para continuar con el proceso

Debido procedimiento

6.5 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera se asegura de que el reclamante y la empresa financiera:

- puedan presentar su información y argumentos
- puedan comentar la información y argumentos de la otra parte
- consulten las declaraciones y opiniones periciales proporcionadas al sistema de defensor
- puedan comentar las declaraciones y opiniones periciales proporcionadas al sistema de defensor
- sean informados de que no hay necesidad de contar con los servicios de un abogado o asesor legal

- sean informados de que pueden recurrir a asesoramiento independiente o ser representados o asistidos por un tercero
- sean notificados por escrito del resultado con indicación de los motivos

Rápido e imparcial

- 6.6 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera:
- aborda de forma diligente todas las etapas de su proceso de consulta y solución de controversias
 - adopta decisiones de forma imparcial

Aceptación de un acuerdo o decisión

- 6.7 Antes de pedir al reclamante que acepte el acuerdo o la decisión correspondiente, el sistema de defensor del consumidor en materia financiera le informa de:
- las consecuencias jurídicas, si corresponde, de aceptar dicho acuerdo o decisión
 - si corresponde, que la solución es menos ventajosa para sus intereses de lo que sería si recurriera a los tribunales
- Asimismo, surte al reclamante de un periodo razonable para reflexionar.
-

7 Transparencia y responsabilidad

Principio fundamental

al que los miembros deben aspirar a cumplir, siempre y cuando ello esté bajo su control

- 7.1 Los sistemas de defensor del consumidor en materia financiera deben:
- prestar la debida atención al interés público general en la planificación futura y su funcionamiento diario
 - realizar una consulta pública sobre su ámbito de aplicación, procedimientos, planes de ejecución y presupuestos
 - publicar un informe como mínimo una vez al año donde expliquen el trabajo realizado

Enfoques efectivos

que han funcionado en algunos países, aunque posiblemente existan otras formas de abordarlo.

Consulta

- 7.2 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera consulta de forma pública sobre:
- su ámbito de aplicación y procedimientos iniciales
 - cualquier modificación de su ámbito de aplicación o procedimientos
 - sus planes de ejecución y presupuestos

Informe

- 7.3 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera publica un informe, como mínimo anualmente, donde facilita información sobre:
- las controversias que ha atendido
 - la forma en que las ha atendido
- 7.4 El informe contiene información sobre el número y el tipo de controversias:
- recibidas
 - que quedan fuera de la competencia del sistema de defensor
 - que el sistema haya rehusado atender (incluso aunque se declare competente)
 - que se han interrumpido
 - que han sido solucionadas por el sistema
 - que han sido solucionadas a favor del demandante
 - que han sido solucionadas a favor de la empresa financiera
- 7.5 El informe contiene asimismo:
- el tiempo medio dedicado a la solución de las controversias
 - el porcentaje de cumplimiento del resultado, si se conoce
 - casos prácticos representativos
 - cualquier problema sistémico o significativo identificado en el sistema financiero
 - mecanismos de gobierno del sistema de defensor
 - la forma de proteger la independencia de los responsables de la adopción de decisiones
 - las disposiciones para el control de la calidad del sistema de defensor
 - la colaboración con otros sistemas de defensor tanto a escala nacional (si corresponde) como internacional

7.6 El informe debe aclarar si el sistema de defensor del consumidor en materia financiera proporciona directamente información al regulador financiero acerca de los problemas sistémicos o significativos identificados en:

- el sistema financiero
- empresas financieras individuales

7.7 El informe se pone a disposición pública:

- en el sitio web del sistema de defensor del consumidor en materia financiera
- de forma impresa
- de otra forma que resulte adecuada en el país correspondiente

Cuestiones financieras

7.8 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera:

- publica sus cuentas anuales
- dispone de controles internos adecuados para demostrar la integridad financiera

Calidad del servicio

7.9 El sistema de defensor del consumidor en materia financiera cuenta con un mecanismo eficaz para:

- analizar la calidad del servicio que presta
 - tramitar quejas sobre la calidad del servicio
-