

Nota de premsa

28 de desembre de 2012

El Síndic constata mala praxi en la venda de les preferents i proposa un sistema arbitral gratuït pels casos més flagrants

- **Considera que cal establir un sistema arbitral gratuït per als casos flagrants. Si es conclou que hi hagut una vulneració de drets, cal que es faci la devolució íntegra de les quantitats invertides.**
- **Demana l'eliminació de les males pràctiques comercials de les entitats financeres i que els consumidors disposin d'informació detallada**
- **Proposa que els organismes supervisors aprofundeixin en el control de la comercialització dels bancs i que l'Agència Catalana de Consum s'especialitzi més en el sector bancari**

El síndic de greuges, Rafael Ribó, considera que hi ha hagut una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte dels drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents. Destaca que s'ha destinat el producte a un públic no especialitzat i que hi ha hagut casos concrets amb mancances d'informació i d'altres irregularitats a l'hora de subscriure el contracte.

Després de la investigació duta a terme per la institució, arran de les nombroses queixes i consultes rebudes i de les informacions publicades als mitjans de comunicació, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments. Aquests han estat adreçats a les administracions i als organismes supervisors competents, a les entitats financeres implicades i al Defensor del Poble d'Espanya.

El Síndic ha fet les següents recomanacions:

- **Establir un sistema arbitral gratuït per als casos flagrants:** Es tracta dels casos de persones d'edat avançada amb coneixements financers nuls o de persones amb discapacitat. En aquests supòsits, i si com a resultat del procediment arbitral es conclou que hi hagut una vulneració de drets, cal que es faci la devolució íntegra de les quantitats invertides en les participacions preferents a les persones afectades.
- **Eliminar les males pràctiques comercials:** Els bancs i les entitats financeres s'han d'implicar activament per acabar amb aquestes males pràctiques. A banda de les garanties jurídiques i el compliment dels requisits legals, han de tenir present la dimensió ètica.

- **Informar els consumidors de manera detallada, completa i comprensible:** Els bancs i les entitats financeres s'han d'assegurar que els consumidors tinguin un ple coneixement del producte que subscriuran, de les seves característiques, del risc de la inversió i de si està cobert o no per algun fons de garantia.
- **Aprovar un codi de bones pràctiques en la comercialització de productes financers i d'estalvi:** Caldria elaborar un codi de bones pràctiques al qual, voluntàriament, s'hi haurien de poder adherir els bancs i les entitats de crèdit i financeres. El seguiment del codi hauria de ser supervisat per una comissió de control integrada per representants de l'Administració i del sector bancari i financer.
- **Aprofundir en el control de la comercialització dels productes per part dels organismes supervisors:** El control ha d'incloure no només els aspectes legals, sinó que també ha de tenir presents les característiques del públic a qui es dirigeix el producte.
- **Especialitzar l'Agència Catalana del Consum (ACC) en el sector bancari i financer:** Els organismes públics competents per a la defensa dels drets dels consumidors (Agència Catalana de Consum i oficines comarcals i municipals d'informació al consumidor) han de fer un esforç d'especialització i adoptar les mesures adequades per disposar de personal format en el sector bancari i financer i els seus productes. L'ACC no es pot limitar a intervenir a posteriori, quan la irregularitat ja s'ha comès, sinó que cal que adopti mecanismes que li permetin intervenir amb anterioritat, és a dir, preventivament.
- **Promoure serveis de defensa del client independents i proactius:** Aquests serveis han de ser lliures i independents en l'exercici de les seves funcions. També han de ser d'accés fàcil per als clients i tramitar els assumptes que aquests els presenten en un termini raonable de temps.

El Síndic també fa una reflexió sobre la naturalesa dels serveis que presten els bancs i el paper que està jugant l'Administració en aquest sector, al qual auxilia i dóna suport amb nombrosos recursos públics. El Codi de Consum de Catalunya considera que els serveis financers i d'assegurances són serveis bàsics, essencials i necessaris per a la vida quotidiana. Caldria analitzar fins a quin punt no són, també, serveis d'interès general i per tant haurien d'estar sotmesos als mateixos controls que aquests per part de l'administració i la supervisió dels defensors del poble.