

Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

Los Mediadores ven un despropósito que se deba afrontar un pago previo de 250€ por cada reclamación

- Consideran que perjudica a los pequeños negocios y podría disparar las quejas al margen de su veracidad

30/3/2023. La creación de la nueva figura de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero *“puede ser acertada en tanto que supondrá una simplificación del proceso de reclamaciones y permitirá resolver litigios antes de llegar a los juzgados, sin embargo, es un despropósito que, en nuestro caso, el mediador afronte un pago de 250 euros por cada reclamación que le afecte y se reciba en la futura autoridad, independientemente de su resolución”*. Así lo ha puesto de manifiesto Javier Barberá, presidente del Consejo General de Mediadores, durante su intervención en la 9ª Edición del Observatorio Europeo de Mediadores de Seguros organizada por CGPA Europe.

Para el presidente de los Mediadores, *“la tasa que se quiere imponer culpabiliza a la empresa desde el momento en que tiene que pagar dándose por buena una denuncia antes de demostrar su veracidad”*. La creación de la nueva figura del Defensor del Cliente Financiero *“puede acabar convirtiéndose en un arma arrojadiza, que, además, no garantiza que el caso acabe finalmente en los tribunales”*, ha añadido.

En opinión de Javier Barberá *“es una paradoja que la Administración sea en muchos casos incapaz de perseguir las infracciones graves a la Ley, que afectan a todo el sector y se ponga especial cuidado en gravar económicamente al que recibe la reclamación”*.

Durante su intervención, el presidente del Consejo General ha señalado que *“para poder ganar en eficiencia y equidad en la resolución de conflictos es necesario que la nueva figura cuente con medios suficientes; diligencia para procesar en el menor plazo posible las reclamaciones e independencia, un activo cada vez más valioso”*. A este respecto, Barberá ha mostrado *“dudas sobre su futuro, desde la convicción de que un paso más de apoyo a un usuario que no tiene como enfrentarse en muchos casos a la mala praxis”*.

Sobre el Consejo General

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros es la corporación de derecho público que aglutina a 50 colegios profesionales distribuidos por todo el territorio nacional. Sus más de 7.000 miembros la convierten en la organización de agentes y corredores de seguros más importante de España y más numerosa de Europa.

Forma parte de las principales organizaciones internacionales de profesionales del sector como BIPAR (Europa), COPAPROSE (América) y WFii (mundial).

Cuenta con una escuela de negocios, CECAS, exclusivamente dedicada a la formación aseguradora.

Javier Barberá es su presidente desde 2021.