



## **El Gobierno aprueba el Proyecto de Ley de creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que completa el sistema de protección e inclusión financiera**

- El texto, que ya fue aprobado por el Congreso de los Diputados en la pasada legislatura y decayó antes de su adopción final por la convocatoria de elecciones, comienza de nuevo su tramitación parlamentaria incluyendo los principales cambios introducidos en el Congreso de los Diputados
- Se trata de un proyecto de especial relevancia para el Ministerio de Economía, por lo que se le ha dado prioridad en estos primeros meses de Gobierno con el fin de que la Autoridad pueda constituirse lo antes posible
- Con la creación de este organismo, los usuarios financieros podrán presentar sus reclamaciones en el ámbito bancario, de seguros y de inversión financiera ante un único organismo que atenderá las reclamaciones de forma ágil, en un plazo máximo de 90 días, y gratuita
- La creación la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero completa el sistema de protección e inclusión de los clientes financieros, tras la adopción de los protocolos de inclusión financiera para mayores y en el ámbito rural y la aprobación de los Códigos de Buenas Prácticas, que ampliaron el marco preventivo de apoyo a las familias
- De hecho, el proyecto refuerza el papel de estos protocolos, asimilándolos a normas de conducta que serán de obligado cumplimiento una vez suscritos, pudiendo ser objeto de reclamación en caso incumplimiento



# Nota de prensa

- Se refuerza la inclusión financiera a través de la atención personalizada, tanto por la Autoridad, como por las entidades financieras, especialmente a personas mayores, con discapacidad y colectivos vulnerables que deseen presentar reclamaciones
- El texto incluye el conjunto de entidades que podrán ser objeto de reclamación, incluyéndose las entidades supervisadas, los servicios fintech y de criptoactivos y los servicios de préstamos al consumo
- Se recoge, asimismo, el tipo de reclamaciones que podrán presentarse, que podrán tener o no contenido económico, incluyéndose las quejas por el incumplimiento de obligaciones de información o la apertura de cuentas de pago básicas
- Las resoluciones serán de obligado cumplimiento para la entidad financiera cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000 euros
- La Autoridad se financiará mediante una tasa que abonarán las entidades financieras y que será variable en función del número de reclamaciones a cada entidad y de las resueltas a favor del cliente
- Asimismo, se refuerza el derecho de acceso a la cuenta de pago básica, dirigida especialmente a colectivos vulnerables, simplificando los procedimientos y documentación requerida
- Por último, se facilita el cierre telemático de cuentas bancarias para que su sencillez sea pareja a la de la apertura.

19 de marzo de 2024. El Consejo de Ministros ha aprobado el Proyecto de Ley de creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que será remitido a las Cortes para su tramitación parlamentaria.

El proyecto, prioritario para el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, completa el sistema de protección e inclusión de los clientes financieros, tras la adopción de los protocolos de inclusión financiera para mayores y en el ámbito



rural y la aprobación de los Códigos de Buenas Prácticas, que ampliaron el marco preventivo de apoyo a las familias.

La creación de esta Autoridad complementa el sistema institucional de resolución de reclamaciones en el ámbito financiero, que está articulado actualmente en tres niveles: en primer lugar, los servicios de atención al cliente de las propias entidades financieras; en un segundo estadio, los servicios de resolución extrajudicial de reclamaciones de los organismos supervisores y, por último, los órganos judiciales.

El texto, que ya fue aprobado por el Congreso de los Diputados en la pasada legislatura y decayó antes de su adopción final por la convocatoria de elecciones, comienza de nuevo su tramitación parlamentaria, incluyendo los principales cambios introducidos en el Congreso de los Diputados.

El texto aprobado incluye las modificaciones incluidas en la tramitación parlamentaria y que contaron con el respaldo de la mayoría de los diputados, como es la financiación de la nueva Autoridad por parte de las entidades financieras y la posibilidad de recurrir las resoluciones vinculantes que dicte ante la jurisdicción civil, garantizando de este modo la protección de los clientes financieros.

### **Más protección para los clientes**

El Ministerio impulsó la creación de este organismo durante la pasada legislatura para incrementar la protección de los ciudadanos en cuanto clientes financieros.

A través de la Autoridad los clientes podrán presentar sus reclamaciones de forma gratuita en el ámbito bancario, de seguros y de inversión financiera ante un único organismo, lo que redundará en un mejor análisis de los conflictos y rapidez en el servicio y para ello centralizará los actuales servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



El texto incluye los objetivos y ámbito de actuación de la nueva Autoridad, así como el conjunto de entidades que podrán ser objeto de reclamación, incluyéndose las entidades supervisadas, los servicios fintech y de criptoactivos y los servicios de préstamos al consumo, con independencia de por quién sean supervisados.

El proyecto refuerza el papel de los protocolos para la inclusión financiera de mayores y en el ámbito rural, asimilándolos a normas de conducta que serán de obligado cumplimiento una vez suscritos, pudiendo ser objeto de reclamación en caso incumplimiento. También se incluye como obligación para los supervisores financieros la elaboración y actualización de un Compendio Anual de Buenas Prácticas y Usos Financieros que será tenido en cuenta por la Autoridad en la resolución de los conflictos.

Se definen los tipos de reclamaciones que se pueden presentar, que podrán tener o no contenido económico, para cubrir reclamaciones, por ejemplo, de falta de información o por la no apertura de una cuenta de pago básica, así como por posibles incumplimientos de la autorregulación del sector financiero.

Asimismo, se refuerzan los instrumentos para garantizar la inclusión financiera a través de la atención personalizada, particularmente a las personas mayores, con discapacidad y colectivos vulnerables que deseen presentar una reclamación. Con este objetivo se elaborará un modelo sencillo y accesible para que los ciudadanos detallen sus reclamaciones y que podrán presentar por canales presenciales, telefónicos o telemático.

Finalmente, se incluye expresamente la posibilidad de que las partes puedan someterse voluntariamente una vez iniciado el procedimiento a un mecanismo de conciliación o mediación, aun cuando el cliente ya haya iniciado el procedimiento de reclamación ante la Autoridad.

## **Funcionamiento de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero**

Podrán presentar reclamaciones ante la Autoridad las personas físicas o jurídicas clientes de servicios financieros por posibles incumplimientos de



normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros, así como por abusividad de cláusulas declaradas como tales por el Tribunal Supremo o el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, o en su caso, hayan sido inscritas con tal carácter en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

Las resoluciones se dictarán de forma ágil, atendiendo a criterios uniformes, en un plazo no superior a 90 días naturales y tendrán carácter vinculante para las entidades financieras cuando las reclamaciones estén relacionadas con la normativa de conducta y protección a la clientela, o con cláusulas abusivas declaradas como tales y de una cuantía inferior a 20.000 euros.

Cuando las resoluciones no sean vinculantes, éstas tendrán valor de informe pericial si se deciden aportar en un procedimiento judicial en defensa de sus intereses.

El incumplimiento de las resoluciones vinculantes de la autoridad, así como el cumplimiento tardío o defectuoso, podrá ser objeto de sanción por parte de la autoridad.

La nueva Autoridad se financiará con el pago de una tasa que abonarán las entidades financieras y que será variable en función del número de reclamaciones de cada entidad y de las resueltas a favor de los clientes.

Asimismo, se atribuye el conocimiento de los recursos judiciales que se puedan interponer contra las resoluciones vinculantes de la Autoridad a los jueces y tribunales civiles que constituye una novedad respecto al texto inicial, introducida en el Congreso de los Diputados antes de la disolución de las Cortes, para garantizar una mayor protección de los clientes financieros.

## **Estructura de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero**

La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que estará adscrita al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, contará con autonomía e independencia



funcional y se financiará, cuando su actividad esté en pleno funcionamiento, a través de tasas recabadas por las reclamaciones admitidas.

A nivel organizativo, la Autoridad contará con un presidente y un vicepresidente que serán nombrados por el Consejo de Ministros por un periodo de seis años no renovable.

La Autoridad se organizará en direcciones generales y secciones, que serán los órganos colegiados competentes para resolver las reclamaciones. Asimismo, se les dota a los Vocales de un elevado grado de independencia.

Además, para garantizar la homogeneidad de criterios en la resolución de las reclamaciones, se prevé la existencia de plantear una cuestión previa de unificación de criterio que resolverá una Sección Especial.

Por último, la Autoridad contará con un Comité Consultivo, que será un órgano de asesoramiento y estará integrado por el Presidente y el Vicepresidente de la Autoridad, además de por doce miembros representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, de las asociaciones representativas de las personas mayores de 65 años, otro en representación de las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, las patronales del ámbito financiero y representantes de las comunidades y ciudades autónomas, así como por dos expertos independientes, del ámbito académico, con conocimientos en materia financiera.

### **Más inclusión financiera**

Las entidades financieras deberán atender a sus clientes conforme al principio de prestación personalizada. Es decir, deberán tener en cuenta aspectos tales como la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios financieros, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones. La Autoridad deberá operar también bajo este principio.



Asimismo, se aclaran y simplifican los procedimientos y elementos de prueba necesarios para facilitar la acreditación de los requisitos del ejercicio del derecho a una cuenta de pago básica y a su gratuidad.

Por último, se facilita el cierre telemático de cuentas para que su sencillez sea pareja a la de la apertura.

# Nota de prensa