

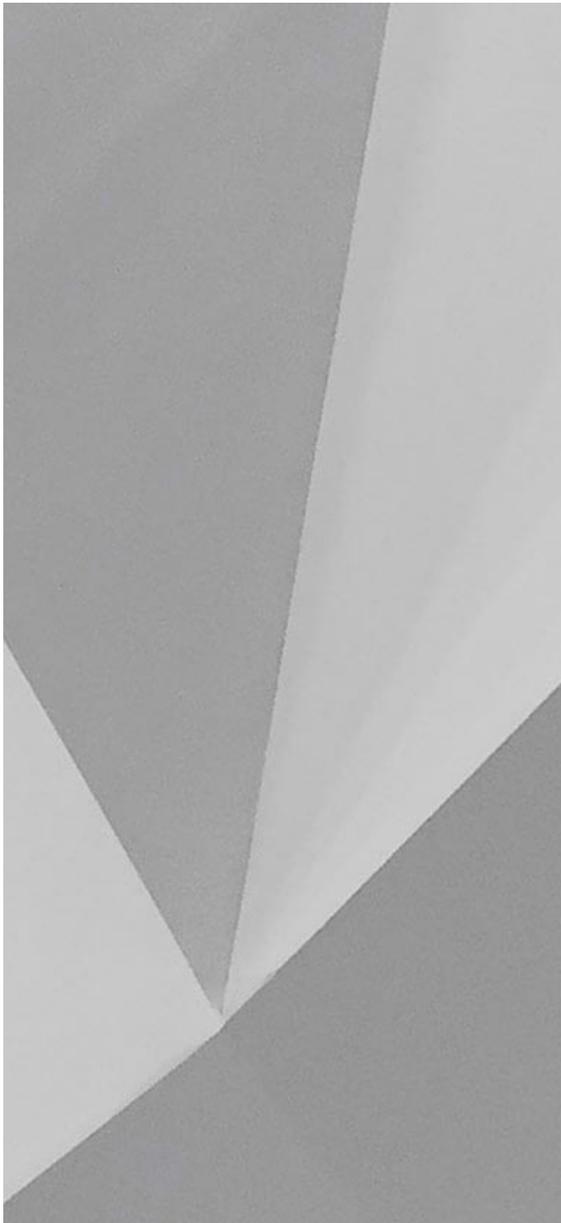
---

# La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

El pasado 16 de diciembre se publicó por el Congreso de los Diputados el Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (en adelante, “la Autoridad”), para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

España - Legal Flash

22 de diciembre de 2022



---

## Aspectos clave

La Autoridad, que pretende constituirse como un nuevo sistema público de resolución extrajudicial de litigios entre entidades y clientes del sector financiero en el marco regulatorio y de supervisión que presenta dicho sector para la protección de los intereses generales e individuales de los consumidores de servicios financieros, se ha diseñado bajo los siguientes ejes:

- > Tendrá carácter público y se financiará a través de la nueva tasa por la resolución de reclamaciones.
- > Tendrá carácter voluntario y alternativo a la jurisdicción civil y a otros mecanismos alternativos de resolución de controversias.
- > Sus resoluciones sobre normativa de conducta y cláusulas abusivas tendrán carácter vinculante cuando la cuantía de la reclamación sea inferior a 20.000 euros o indeterminada. En el resto de los supuestos las resoluciones tendrán carácter no vinculante.
- > Se le atribuirán competencias para el impulso de la educación financiera, así como potestad sancionadora respecto del incumplimiento de sus resoluciones vinculantes.



---

## Ámbito de aplicación

La nueva Ley será de aplicación a las reclamaciones de clientes de entidades financieras en relación con la prestación de un servicio, la contratación de un producto financiero, como consecuencia del incumplimiento de las normas de conducta, de las buenas prácticas y usos financieros establecidos por las autoridades de supervisión o la declaración del carácter abusivo de cláusulas contractuales.

De este modo, la nueva normativa será de aplicación a todas las entidades (personas físicas o jurídicas) supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, incluyendo entidades de otros Estados miembros autorizadas y de terceros países autorizadas para operar en España. Pero su ámbito de aplicación se extiende también a entidades sujetas a la normativa correspondiente en materia de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, contratación con consumidores de préstamos o créditos hipotecarios, contratación de crédito al consumo y crédito inmobiliario, normativa que se dicte en materia de mercados de criptoactivos, así como otras entidades comercializadoras de productos y servicios financieros en territorio español, siempre que su actividad, supervisada o no, se encuentre regulada por normativa de conducta sectorial dirigida a la protección de la clientela.

Se excluyen las reclamaciones relativas a otros asuntos y litigios, como el trato comercial deficiente en la prestación de los servicios, la negativa a la concesión de financiación o a la suscripción de un contrato financiero de cualquier naturaleza, prácticas comerciales, protección de datos de carácter personal, determinados contratos de seguros de grandes riesgos que no afecten a consumidores, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones, entre otros.

---

## Financiación

La Autoridad se financiará mediante una tasa, cuyo sujeto pasivo será la entidad financiera reclamada, de 250 euros por cada reclamación admitida.

El devengo de la tasa se producirá en el momento de la admisión de la reclamación.

---

## Principio de prestación personalizada

La nueva Ley incorpora el principio de prestación personalizada de servicios financieros, por el que se deben tener en consideración las circunstancias personales de los clientes tales como la edad, el nivel de competencias digitales o las características de la zona geográfica en la que residen, entre otras cuestiones.

La implementación de dicho principio de prestación personalizada se llevará a cabo en el ámbito de las entidades de crédito, de servicios de inversión, de seguros y gestoras que comercialicen planes de pensiones, que deberán garantizar a su clientela la disponibilidad de canales presenciales (permanentes o intermitentes), telefónicos o telemáticos, para la prestación de sus servicios. Se prevé la posibilidad



de que reglamentariamente se desarrollen aspectos concretos del principio de prestación personalizada y las obligaciones correspondientes.

En el caso de distribuidores de seguros, la prestación de servicios personalizada se incardina dentro del proceso de diseño, aprobación y control de productos y en materia de gobernanza.

Finalmente, para las entidades de crédito, se prevé además la obligación de remisión de determinada información sobre el nivel de inclusión financiera, pendiente de desarrollo reglamentario.

---

## Entrada en vigor y régimen transitorio

La futura Ley, que entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOE, establece el siguiente régimen transitorio:

- La puesta en funcionamiento de la Autoridad se iniciará en la fecha que al efecto se determine por orden del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
- Mientras se produzca su puesta en funcionamiento, los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones seguirán realizando las funciones que tengan encomendadas y resolviendo las reclamaciones presentadas de acuerdo con la normativa vigente.
- Una vez que la Autoridad entre en funcionamiento, la función de servicio de reclamaciones de dichas entidades supervisoras quedará suprimida -manteniendo no obstante su función consultiva-. En todo caso, y hasta su finalización, deberán resolver las reclamaciones ya presentadas.
- Respecto de los procesos judiciales en curso de aquellos clientes que fuesen litigantes en un proceso ante tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución sea competencia de la Autoridad, se les permitirá desistir unilateralmente del procedimiento antes de que se haya celebrado el juicio en el procedimiento ordinario o la vista en el juicio verbal, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad, en los términos previstos en la norma.

---

Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

©2022 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados. Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.

