



## **ANTEPROYECTO DE LEY DE CREACIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **I**

El sector financiero presenta una serie de características que exigen un marco regulatorio y de supervisión específico, tanto para la protección de los intereses generales –entre otros, estabilidad financiera, buen funcionamiento de los mercados- como de los individuales de los ciudadanos en tanto que consumidores de servicios financieros. En efecto, el carácter estratégico del sector, su papel en la canalización de financiación entre las distintas partes de la economía y en el buen funcionamiento de los mercados, han llevado al desarrollo de un marco regulatorio en el ámbito internacional, europeo y nacional para garantizar la solvencia de las entidades y la estabilidad del sector en su conjunto. Además, la importante asimetría de información con respecto a los clientes, así como la desproporción del poder económico de las entidades financieras frente a los ciudadanos individuales explica la existencia de normas de conducta específicas y de un marco de protección de los consumidores que va más allá del generalmente aplicable en las operaciones económicas.

La ley facilita la resolución de controversias entre los clientes y las entidades que operan en el ámbito de la prestación de servicios financieros, sobre la base del carácter omnicomprendivo de los tipos de servicios financieros cubiertos, desde los servicios bancarios y de pagos hasta la comercialización de seguros, fondos de pensiones y otros instrumentos de ahorro, pasando por la actividad de los fondos de inversión y otros agentes de mercados de capitales.

Así, complementando el ordenamiento legislativo general y los derechos reconocidos en la normativa civil, mercantil o penal, el marco regulatorio del sector financiero incluye, además de las normas prudenciales para garantizar la solvencia financiera de las entidades, exigencias específicas de conducta para tratar de paliar la asimetría de información y recursos entre ellas y sus clientes. Ahora bien, el mero reconocimiento legal de los derechos establecidos en favor de los consumidores no es suficiente para garantizar su plena efectividad. En efecto, es comúnmente aceptado que un derecho vale jurídicamente lo que valen sus garantías. De ahí la necesidad de que, además de normas, se establezcan al más alto nivel mecanismos que aseguren la plena efectividad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

#### **II**

El esquema básico para la protección de los clientes en el ámbito financiero opera en dos planos de garantías: el del cumplimiento general de las normas reguladoras de las relaciones entre clientes y entidades financieras y el de las vías extrajudiciales para la resolución individual de los conflictos que pueden surgir entre aquellos.



En el primer plano de garantías, se ha de partir del compromiso de cada entidad en el trato a su clientela. A esos compromisos singulares, se han de sumar las iniciativas de autorregulación de los agentes del sector financiero. Un claro ejemplo de iniciativas de esta naturaleza es, de un lado, el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, ampliado en febrero de 2022 para garantizar la atención de los colectivos vulnerables, entre ellos el de los mayores de 65 años, suscrito por las principales asociaciones del sector bancario en España y, también, la creación del Observatorio para la Inclusión Financiera por iniciativa de las mismas asociaciones.

En este mismo plano de protección general se enmarca la normativa de conducta exigible a las entidades financieras, contenida fundamentalmente en: la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre; la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; y el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores;; existe asimismo variada normativa específica de los productos de los tres sectores, como pueden ser en el ámbito bancario el crédito al consumo, el crédito inmobiliario o los servicios de pago. Como garantes de su cumplimiento, los supervisores de las entidades financieras –de crédito, de inversión y de seguros o fondos de pensiones– ejercen una función de seguimiento, supervisión y, en su caso, sanción, en prevención de incumplimientos generalizados.

El segundo plano de protección lo conforman las vías de reclamación extrajudicial del cliente frente a los conflictos individuales que se originan en el marco de estas relaciones de negocio, caracterizadas por la generación de multiplicidad de interacciones –piénsese, por ejemplo, en el ámbito de los servicios de pago– y por su carácter duradero (como puede ser el caso de la contratación de un préstamo hipotecario, sujeto a diversos avatares durante su periodo de vigencia). Con respecto a estos cauces de reclamación, alternativos a la vía jurisdiccional, nuestro ordenamiento jurídico ha sido reformado en varias ocasiones con el fin de perfeccionar las garantías de los derechos de los clientes y tratar de establecer cauces sencillos para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que los clientes, a título individual, consideran que ha sufrido una vulneración de sus derechos o de sus intereses legítimos.

En primer lugar, para facilitar los acuerdos entre cliente y entidad, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por el anteproyecto de ley por el que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, así como la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, establecen la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades financieras deben contar con un servicio de atención a la clientela y, potestativamente, un defensor de la clientela cuyas decisiones vinculan a la entidad cuando sean favorables para el cliente. Los servicios de atención a la clientela y el defensor de la clientela, en su caso, se han erigido así en una primera instancia ante la que los clientes pueden ver reconocidos sus derechos en caso de tener algún conflicto con su entidad financiera. Así, los servicios de atención a la clientela constituyen una pieza esencial en el contacto de la entidad con sus clientes, una estructura con la que han de contar para tramitar las quejas y reclamaciones de la clientela lo que, por otro lado, les permite llevar a cabo una función de control, más estratégica e independiente, como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes.

También puede constituir un elemento de calidad y de diferenciación positiva de la entidad en su relación con el cliente, habiéndose reforzado esta primera instancia de resolución extrajudicial de conflictos con la reciente modificación a raíz del anterior mencionado anteproyecto de ley, que logra incrementar las exigencias materiales para los servicios de atención a la clientela. En especial, se ha incorporado, en el marco de los servicios de atención a la clientela, el principio de prestación personalizada de servicios



financieros, que debe tener en consideración circunstancias personales de los clientes, como la edad y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que residen, con el fin de reforzar la inclusión financiera en el ámbito de ese primer nivel de defensa del cliente.

En segundo lugar, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, regula el funcionamiento de los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los medios de reclamación ante los supervisores resultan una alternativa muy útil para los clientes que no han recibido una respuesta satisfactoria de los departamentos y servicios de atención a la clientela y el defensor de la clientela de las entidades financieras, puesto que son gratuitos, más flexibles y rápidos que los procesos judiciales y no requieren la asistencia de abogado ni de procurador. Además, en muchos casos, el importe de la reclamación suele ser relativamente bajo, lo que desincentiva el acudir al cauce judicial, con lo que es aún más interesante para los clientes disponer de estos medios alternativos de resolución de conflictos.

La función de los servicios de reclamaciones de los supervisores consiste en atender y analizar las quejas, reclamaciones y consultas que presenten los clientes financieros, y su actuación ha de estar sometida a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación. Estos servicios de reclamaciones se han convertido desde entonces en un medio eficaz y rápido de resolución de reclamaciones, a los que acuden cada año miles de clientes de servicios financieros, pese a que sus resoluciones no tienen carácter vinculante para las partes.

Finalmente, si el cliente no ha obtenido de estos sistemas extrajudiciales alternativos una solución satisfactoria al conflicto planteado, siempre podrá acudir a la vía judicial, para hacer valer sus derechos e intereses legítimos. Se trata del derecho a la tutela judicial efectiva, reconocido como derecho fundamental en la Constitución Española.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo también estableció un sistema especial que ha facilitado la resolución extrajudicial de controversias surgidas tras la sentencia de 21 de diciembre de 2016 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ámbito de la declaración de abusividad de las cláusulas suelo.

Por tanto, en el sistema actual, existen, junto a las políticas de las entidades, las iniciativas de autorregulación y la normativa protectora específica de los clientes que operan en los mercados financieros, diversas instancias específicas de resolución de conflictos para hacer valer los derechos de los clientes financieros. En primer lugar, los servicios de atención a la clientela de las entidades financieras; en un segundo estadio, los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores; y, por último, los órganos judiciales. A ellos se suma la posibilidad de acudir a otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos desarrollados en nuestro país, en particular para determinado tipo de controversias de alcance general que desborden de la capacidad de los órganos jurisdiccionales.

### III

Además de los mecanismos y procedimientos de defensa de los clientes, han sido varias las normas recientes que han contribuido desde el punto de vista material a mejorar la protección de los clientes financieros, tanto en el ámbito de la prestación de servicios de inversión, como en relación a los servicios bancarios y de pagos. Esta regulación de protección del cliente financiero consiste en gran medida en obligaciones que se imponen a las entidades a la hora de comercializar productos financieros, tales como obligaciones de información reforzada sobre las características y los riesgos del producto o la obligación de conocer mejor al cliente para ofrecerle aquellos productos que mejor se ajustan a su situación y necesidades, entre otras muchas.



Es el caso del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, o la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. El desarrollo reglamentario de estas disposiciones legales también ha reforzado sustancialmente la protección del cliente financiero. Este es el caso del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, o de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

Además, mediante el Real Decreto-ley 17/2018, de 8 de noviembre, por el que se modifica el Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, se aclaró el régimen jurídico del sujeto pasivo de la modalidad de actos jurídicos documentados que grava las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria ante la situación generada por la sucesión de pronunciamientos judiciales diversos sobre la misma materia.

En esta misma línea, se han introducido recientemente mejoras en la defensa de los prestatarios mediante la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Esta Orden persigue reducir el riesgo de prolongación excesiva del crédito y el aumento de la carga final de la deuda más allá de las expectativas razonables del prestatario que contrata este producto. Además, trata de reforzar la información que el prestatario recibe de la entidad, en el momento previo a la contratación, en el momento de realizarse esta y durante la vigencia del contrato. También se introducen medidas conducentes a mejorar la información de la que disponen los prestamistas para realizar el análisis de la solvencia de los potenciales prestatarios, de forma que se puedan evitar situaciones de sobreendeudamiento que en numerosas ocasiones conducen a la postre a los prestatarios a no poder hacer frente a sus obligaciones financieras.

Parte de estos derechos tienen su origen en normas de la Unión Europea, como por ejemplo la Directiva 2014/92/UE sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas; o la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros o la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.

#### IV

A pesar de todas estas mejoras, durante los últimos años se han sucedido episodios de de importantes controversias entre clientes financieros y entidades dirimidos en última instancia por los tribunales nacionales o europeos, a menudo, en contra de las entidades. La judicialización de las controversias entre clientes y entidades financieras, en ocasiones de forma masiva, conlleva un importante coste en tiempo y dinero que se corresponde mal con la protección efectiva de los intereses de los ciudadanos. Además, tienen un impacto muy negativo sobre la imagen pública del sector financiero en su conjunto, dañando la confianza y el buen funcionamiento de la economía nacional.

Estas carencias determinan la necesidad de reforzar los instrumentos de defensa de los clientes mediante el establecimiento de un mecanismo efectivo y ágil de resolución alternativa de controversias entre los clientes y las entidades financieras. Un primer paso es la actualización de la normativa prevista en la Ley 44/2002 relativa a los servicios de protección a la clientela, adaptándolos a los nuevos estándares de



protección de los consumidores. Por su parte, esta ley tiene como objetivo complementar este sistema institucional de resolución de reclamaciones mediante la creación de una única autoridad que goce de autonomía e independencia y cuyas resoluciones se dicten con celeridad, atendiendo a criterios uniformes y de carácter vinculante para las entidades financieras en reclamaciones inferiores a 20.000 euros. Esta nueva autoridad integrará los actuales servicios de reclamaciones de los organismos supervisores, que dejarán de realizar estas funciones de acuerdo a las disposiciones transitorias de esta ley.

La autoridad nace con la finalidad de resolver reclamaciones contra incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o la abusividad de cláusulas contractuales en los términos recogidos en esta ley; esto es, cláusulas abusivas así declaradas por la jurisprudencia del Tribunal Supremo, en sentencia del TJUE o que así hayan sido declarada en sentencia firme inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, siendo estas resoluciones de la autoridad recurribles ante los Tribunales.

Además, se trata de adecuar el ámbito de la protección a los nuevos servicios y productos que se están desarrollando en el ámbito financiero, cuyas características específicas y formas de comercialización no responden a los parámetros tradicionalmente cubiertos por las normas de conducta. Así, partiendo de los servicios que tradicionalmente vienen ofreciéndose por las entidades financieras, la ley extiende su tutela y su función protectora a los usuarios de las entidades y operadores del denominado sector Fintech, así como a la prestación de servicios de criptoactivos, en los términos previstos en el futuro Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los Mercados en Criptoactivos.

## V

El artículo 51.2 de la Constitución Española dispone expresamente que *«los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca»*. Se trata de un mandato a los poderes públicos para que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

De forma análoga, el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea dispone que para *«promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses»*.

La Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, promueve el establecimiento de entidades independientes capaces de resolver controversias con los clientes aportando una solución eficaz que constituya una alternativa al procedimiento judicial.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, prevé en su disposición adicional primera, la creación por ley de una única entidad con competencias para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero y obliga a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios y su ulterior comunicación a la Comisión Europea.

Esta ley completa el mandato establecido en dicha disposición adicional. El nuevo sistema que ahora se diseña, establece una nueva Autoridad Administrativa Independiente que se apoya para su creación en los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y da cumplimiento a los principios formulados en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre: se establece una única entidad con competencias para la resolución de las controversias entre los clientes financieros y sus entidades, cuyas resoluciones tendrán carácter vinculante



en aquellos casos en que la cuantía de la reclamación sea inferior a 20.000 euros, quedando obligadas todas las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha Autoridad.

La ley se completa en el ámbito formal o procedimental mediante los mecanismos y herramientas para hacer efectiva dicha defensa. Esto redundará en una mayor confianza en el sector financiero y un mejor desempeño por parte de este de las funciones que debe realizar en el conjunto de la economía española.

En ese marco procedimental de la nueva Autoridad, se garantiza el principio de atención personalizada, entendido como aquel que tiene en consideración la edad de la persona a la que se dirige o va a dirigirse la actuación de la autoridad, 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.

Las estadísticas reflejan que hay una tendencia a una menor capacitación digital de las personas de más edad, menor renta y que viven en municipios de menor tamaño, siendo estas personas vulnerables el colectivo más perjudicado a la hora de asegurar la defensa de sus derechos como consumidores financieros, así como los que presentan más riesgo de exclusión digital y financiera. Por tanto, se establece que la Autoridad asegurará, a la hora de presentar la reclamación, canales presenciales adaptados y accesibles para este colectivo, o telefónicos o telemáticos para el servicio de asistencia en la interposición de reclamaciones, atendiendo al citado principio de prestación personalizada.

## VI

Ciertamente, dentro del objetivo general que persigue esta ley de avanzar en la defensa del ciudadano como cliente financiero, la mejora en la formación financiera incide positivamente en su capacidad para adoptar decisiones correctas en el ámbito financiero. Permite conocer con mayor precisión los efectos económicos de éstas sobre la esfera patrimonial personal, determinar mejor el alcance de las expectativas y los derechos asociados a los productos financieros que se contraten y evitar, en último término, controversias y litigios con el proveedor de servicios financieros.

Por ello, la ley establece también la obligación de fomentar la educación a través de la colaboración entre los supervisores y entre éstos y la Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero, con especial incidencia en las personas a las cuales se dirige el principio de prestación personalizada. Las mejoras en la educación financiera de las mismas, a través de las actuaciones que se promuevan en este ámbito, supondrán un elemento adicional en la lucha contra la exclusión financiera y la vulnerabilidad de dichas personas.

También prevé la colaboración de la Autoridad, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las autoridades de supervisión con el Ministerio de Educación y Formación Profesional en el establecimiento de los contenidos de las asignaturas relacionadas con la educación financiera de los ciudadanos.

La nueva Autoridad, que tiene la forma jurídica de autoridad administrativa independiente por lo que goza de una especial autonomía e independencia funcional en su actuación, viene a sustituir a los tres servicios de reclamaciones sectoriales, de forma que será capaz de dar un tratamiento conjunto a las reclamaciones planteadas por los clientes financieros. Esta unificación de las competencias y medios utilizados por cada uno de los servicios de reclamaciones tendrá un efecto positivo en la resolución de las reclamaciones, puesto que los productos financieros constituyen con mayor frecuencia una combinación de ahorro, inversión y aseguramiento.

Además, la resolución de las reclamaciones por la Autoridad tiene importantes ventajas para los clientes financieros, teniendo su resolución carácter gratuito para el cliente, que podrá presentar su reclamación sin necesidad de contar con la defensa de un abogado ni la representación de un procurador. Presenta otros



elementos ventajosos para el cliente, tales como el breve plazo de tiempo para su resolución y la inversión de la carga de la prueba en beneficio del cliente. Asimismo, atendiendo especialmente a las dificultades de accesibilidad que pueden tener las personas mayores de 65 años y en general cualquier ciudadano con problemas para utilizar de los canales telemáticos para la presentación de escritos, se contempla específicamente que la presentación de reclamaciones pueda realizarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre

Todos estos elementos suponen una mejora para las personas vulnerables, principalmente por circunstancias como la edad y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que se reside. Con ellos se refuerza el desarrollo del principio de prestación personalizada que se ha establecido para la interposición de reclamaciones ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa al Cliente Financiero.

## VII

La ley se compone de un título preliminar y cinco títulos más, con un total de 61 artículos, además de seis disposiciones adicionales, cuatro disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y doce disposiciones finales.

El título preliminar contiene los principios generales aplicables al sistema institucional que se crea para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes estableciendo su objeto y ámbito de aplicación, las definiciones de los conceptos empleados a lo largo del texto, y el régimen jurídico aplicable al mismo.

El título I establece el sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes y su régimen jurídico.

El título II crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (Capítulo 1ª), estableciendo su organización (Capítulo 2ª), régimen jurídico y de personal (Capítulo 3ª), sus principios de funcionamiento (Capítulo 4ª), el procedimiento a seguir en la resolución del conflicto entre la entidad financieras y su cliente en el que destaca como novedad frente al régimen anterior el carácter mayoritariamente vinculante de las resoluciones para las entidades financieras (Capítulo 5ª); y la información que debe facilitar, incluido el control parlamentario de su funcionamiento (Capítulo 6ª). Esta Autoridad está llamada a ser el mecanismo a través del cual se dé adecuada solución a las reclamaciones de los clientes financieros contra las entidades que en el futuro pudiera plantearse en este ámbito.

El título III , contiene la cooperación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital , el Ministerio de Consumo y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.

El título IV regula el fomento por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en coordinación con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente, de la educación financiera de la clientela, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas y aseguramiento, promoviendo la responsabilidad de los clientes en la contratación de los productos financieros.

El título V establece el régimen sancionador atribuido a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Las primeras cinco disposiciones adicionales regulan cuestiones relevantes para que la puesta marcha del sistema se realice de forma ágil, fluida, como evolución a partir del esquema vigente. Así, se abordan en ellas cuestiones tales como su financiación, basada fundamentalmente en una tasa aportada desde el propio sector financiero, prevista en la disposición adicional primera. Merece la pena destacar que la tasa, además



de contribuir a la financiación de la nueva Autoridad, incentivará que las entidades resuelvan las reclamaciones de sus clientes de forma amistosa, antes de que estos acudan a la Autoridad. La disposición adicional segunda, por su parte, establece la obligación de difusión del sistema entre los clientes por parte de las entidades financieras, premisa ésta necesaria para la generalización de su uso. Por último, la disposición adicional tercera prevé la colaboración que, de forma excepcional y en caso de insuficiencia de medios, las entidades públicas y privadas podrán prestar a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero; la cuarta relativa a la elaboración de un informe de impacto sobre la implementación del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos; y la quinta relativa al asesoramiento jurídico. Asimismo, se incluye una sexta disposición adicional que regula las obligaciones de la autoridad en caso de actuaciones que supongan una ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

La disposición transitoria primera prevé las reglas de tramitación de reclamaciones iniciadas antes de la entrada en vigor de esta ley; la segunda trata la posibilidad de que los clientes que a la entrada en vigor de esta ley fuesen litigantes en un proceso ante los tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución es competencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, desistan unilateralmente del procedimiento judicial antes de que se haya dictado sentencia, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero; la tercera relativa al primer mandato de los consejeros y las consejeras electos del Consejo Rector de la Autoridad y su renovación por mitades y la cuarta condiciona la efectiva puesta en funcionamiento de la entidad a la existencia de una dotación presupuestaria específica en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado

La derogatoria, por su parte, pone fin a la vigencia del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, del artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible así como de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los que hasta ahora se establecía la regulación legal del sistema de reclamaciones por los supervisores, manteniendo implícitamente la vigencia del resto de disposiciones que no opongan a lo establecido en esta ley.

En las doce disposiciones finales se introducen diversas modificaciones legales: de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, para incluir la nueva tasa dentro de la regulación sustantiva de tasas y precios públicos; de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa para atribuir a la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional la competencia para conocer en única instancia los recursos contra las resoluciones dictadas por la Autoridad; de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para nombrar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital como autoridad de acreditación en el sector financiero; y de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, para atribuir la condición de alto cargo a las personas titulares de la presidencia y vicepresidencia de la Autoridad;

Mención especial merecen las disposiciones tercera, cuarta, quinta y sexta, de modificación de las principales normas reguladoras de los tres sectores financieros así como del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.: la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Tal modificación obedece a la necesidad de introducir, dentro del marco de reconfiguración de las entidades financieras españolas de un principio general para garantizar la prestación personalizada de servicios financieros, entendiendo aquella como la que tiene en consideración la edad de la persona a la que está



prestando o va a prestar servicios, 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 características.

La falta de acceso a servicios financieros es un fenómeno complejo en el que se interrelacionan factores como la distribución de la población en el territorio, su estructura de edad, sus características socioeconómicas o los canales de distribución de los servicios financieros disponibles. En primer lugar, un número sustancial de municipios españoles carece de una oficina bancaria. Este hecho dificulta el acceso a los servicios financieros, aunque no implica necesariamente que los vecinos de estas localidades no tengan acceso a ellos. Por un lado, en algunos casos las propias entidades de crédito ofrecen alternativas de atención presencial a través de agentes colaboradores, empleados desplazados u oficinas móviles. Además, distintos organismos y administraciones públicas están llevando a cabo iniciativas de distinta índole para mejorar el acceso a servicios financieros presenciales. Por otro lado, los vecinos de estos municipios pueden acceder a los servicios financieros a través de canales digitales y telemáticos. No obstante, en algunas poblaciones las alternativas de atención presencial no están disponibles y, en otros casos, los canales digitales y telemáticos no se adaptan al nivel de familiaridad de algunos segmentos de la población con estas tecnologías, impidiendo en la práctica su uso.

En segundo lugar, las dificultades para acceder a los servicios financieros también pueden aparecer en municipios que sí cuentan con oficina bancaria en su término municipal. En estos casos, la aparente oferta de atención presencial puede no ser efectiva por distintos motivos, como la remisión a cajeros automáticos o canales telemáticos para consultas y trámites, la limitación de horarios de atención para determinadas gestiones o la falta de atención adaptada a las necesidades de algunos segmentos de la clientela. Se hace necesario por todo ello, garantizar la prestación personalizada de servicios financieros, entendiendo aquella como la que tiene en consideración la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios, 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 características.

Por otra parte, la complejidad del fenómeno de la falta de acceso a los servicios financieros y la variedad casuística que se observa aconseja incrementar la información con la que cuentan los poderes públicos para analizar el problema.

Finalmente, en las disposiciones finales décima, undécima y duodécima se establecen el título competencial, el desarrollo normativo y se dispone su entrada en vigor.

## IX

Esta ley responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, tal y como se ha anunciado en apartados anteriores, mediante esta ley se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, concretamente al mandato que recoge la disposición adicional primera.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta ley sigue el principio que guía la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que se transpone sectorialmente, en el sentido de guardar el necesario equilibrio entre proporcionar un marco legal adecuado, ágil y que favorezca la defensa de los clientes financieros, estableciendo cauces extrajudiciales para la resolución de litigios con las entidades financieras. De esta forma, se establece la regulación imprescindible para poder llevar a cabo a nivel sectorial los fines contenidos en la citada Directiva. En la adaptación a nuestro ordenamiento de este derecho europeo se ha buscado evitar imponer una mayor carga o restricciones a los interesados, más allá de las que señalan estas normas europeas.



El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta ley. Como ya se ha señalado, al establecer un mecanismo ágil y efectivo de resolución de controversias en el ámbito financiero, realmente alternativo al judicial, se consigue un mejor conocimiento de la aplicación de las normas de conducta de la prestación de servicios financieros. Se mejoran así los estándares de comportamiento de las entidades financieras, ya que el resultado de la actividad de la Autoridad les ofrece herramientas para aplicar la normativa financiera y cumplir las obligaciones que ésta le impone de la mejor forma posible. Por otro lado, la armonización del procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el sector financiero con el derecho europeo no hace sino fortalecer la seguridad jurídica en las mismas.

Igualmente, esta ley y las actuaciones y competencias atribuidas a la APCF no afectan a objetivos medioambientales, por lo que respetan el principio de «no causar un perjuicio significativo», en el sentido del artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. Por tanto, en virtud del principio de «no causar un perjuicio significativo» no se requiere una evaluación sustantiva, de conformidad con los artículos 2.6) y 5.2 del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, y de acuerdo con lo previsto en la Comunicación de la Comisión Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (2021/C 58/01).

En lo referente al principio de transparencia, se realizó una consulta pública sobre la racionalización y ordenación de los organismos supervisores de los mercados y para la mejora de su gobernanza en la página web del entonces Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, que se mantuvo abierta hasta el 17 de marzo de 2017. Se recibieron numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, esta ley no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las normas que transpone o adapta.

Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup>, y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

\*\*\*\*\*

## TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Definiciones.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Artículo 4. Irrenunciabilidad de derechos.

## TÍTULO I. Sistema de resolución extrajudicial de conflictos

Artículo 5. Sistema de resolución extrajudicial de conflictos

Artículo 6. Régimen jurídico del sistema de resolución extrajudicial de conflictos.

Artículo 7. Tratamiento de datos personales.

## TÍTULO II. Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero



## CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 8. Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Artículo 9. Funciones.

## CAPÍTULO II. Organización

Artículo 10. Órgano de gobierno.

Artículo 11. Competencias del Consejo Rector.

Artículo 12. Nombramiento y cese de la persona titular de la Presidencia y de la persona titular de la Vicepresidencia

Artículo 13. Nombramiento y cese de las personas titulares de la condición de consejeros electos.

Artículo 14. Requisitos de la persona titular de la Presidencia y de la persona titular de la Vicepresidencia.

Artículo 15. Funciones de la persona titular de la Presidencia y de la Vicepresidencia.

Artículo 16. Régimen interior.

Artículo 17. Secciones y áreas.

Artículo 18. Sección Especial.

Artículo 19. Vocales.

Artículo 20. El Comité Consultivo.

## CAPÍTULO III. Régimen jurídico y de personal

Artículo 21. Régimen jurídico.

Artículo 22. Régimen de contratación.

Artículo 23. Régimen patrimonial y presupuestario y de control.

Artículo 24. Recursos económicos.

Artículo 25. Régimen del personal.

## CAPÍTULO IV. Principios de funcionamiento

Artículo 26. Independencia e imparcialidad.

Artículo 27. Conocimientos y competencias.

Artículo 28. Confidencialidad.

Artículo 29. Cooperación en la resolución de controversias transfronterizas.

Artículo 30. Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.

## CAPÍTULO V. Tramitación de las reclamaciones

Artículo 31. Objeto de las reclamaciones.

Artículo 32. Reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela.

Artículo 33. Acceso y procedimiento.

Artículo 34. Asistencia en la interposición de reclamaciones.

Artículo 35. Principios.

Artículo 36. Legitimación activa.

Artículo 37. Legitimación pasiva.

Artículo 38. Inadmisión a trámite de una reclamación.

Artículo 39. Plazos.

Artículo 40. Efectos de la presentación de reclamaciones.

Artículo 41. Resolución.

Artículo 42. Cuestión previa de unificación de criterio.

Artículo 43. Interposición de recurso contencioso administrativo.

Artículo 44. Costas procesales.



## CAPÍTULO VI. Información y control parlamentario

- Artículo 45. Información general.
- Artículo 46. Informe anual de actividad.
- Artículo 47. Control parlamentario.

## TÍTULO III. Cooperación con otros órganos.

- Artículo 48. Cooperación con los Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Ministerio de Consumo y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.
- Artículo 49. Comunicación de posibles infracciones de normas de conducta.
- Artículo 50. Convenios con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

## TÍTULO IV. Promoción de la educación financiera.

- Artículo 51. Colaboración institucional.
- Artículo 52. Actuaciones para la promoción de la educación financiera.

## TÍTULO V. Régimen sancionador

- Artículo 53. Disposiciones generales.
- Artículo 54. Procedimiento para la imposición de sanciones.
- Artículo 55. Procedimiento aplicable en el supuesto de infracciones leves.
- Artículo 56. Infracciones graves.
- Artículo 57. Infracciones leves.
- Artículo 58. Sanciones por la comisión de infracciones graves.
- Artículo 59. Sanciones por la comisión de infracciones leves.
- Artículo 60. Graduación de las sanciones
- Artículo 61. Prescripción de infracciones y sanciones.

Disposición adicional primera. Tasa por la resolución de reclamaciones en materia de defensa al cliente financiero.

Disposición adicional segunda. Publicidad del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.

Disposición adicional tercera. Colaboración en la tramitación de las reclamaciones.

Disposición adicional cuarta. Informe de impacto sobre la implementación del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.

Disposición adicional quinta. Asesoría jurídica.

Disposición adicional sexta. Obligaciones en caso de ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Disposición transitoria primera. Régimen transitorio de tramitación de reclamaciones.

Disposición transitoria segunda. Procesos judiciales en curso.

Disposición transitoria tercera. Primer mandato de los consejeros y las consejeras electas.

Disposición transitoria cuarta. Dotación presupuestaria propia en los Presupuestos Generales del Estado.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Modificación de Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.



Disposición final tercera. Modificación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

Disposición final quinta. Modificación de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Disposición final sexta. Modificación del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Disposición final séptima. Modificación del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

Disposición final octava. Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Disposición final novena. Modificación de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

Disposición final décima. Título competencial.

Disposición final undécima. Desarrollo normativo.

Disposición final duodécima. Entrada en vigor.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

1. Esta ley tiene por objeto crear la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, establecer el sistema de resolución extrajudicial de controversias surgidas entre las entidades financieras y los clientes financieros e impulsar la educación financiera.

2. La finalidad de esta ley es aumentar la protección de los clientes de las entidades financieras, aumentar la seguridad jurídica en el ámbito de las normas de conducta que deben observar las entidades financieras, y contribuir a la extensión de prácticas comunes en las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, con unos estándares adecuados y comunes de protección, en el que se fortalezca la transparencia, la inclusión financiera de los colectivos vulnerables y la competencia en cuanto a calidad del servicio, en beneficio del conjunto de la sociedad.

#### **Artículo 2.** *Definiciones.*

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientes financieros, en adelante clientes: todas las personas físicas o jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas y que sean usuarias de los servicios financieros prestados por entidades financieras, y, en consecuencia, les sea de aplicación la normativa reguladora de estas.

Se considerará también cliente al cliente potencial, entendiéndose como tal a aquella persona que haya tenido un contacto precontractual directo con la entidad para la prestación de un servicio financiero a iniciativa de cualquiera de las partes.

2. Entidades financieras: todas las personas físicas o jurídicas sujetas a:



a) la supervisión del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y las entidades análogas, incluyendo las procedentes tanto de otro Estado miembro de la Unión Europea como de un tercer país, que operen en España ejerciendo la libertad de establecimiento,

b) la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores,

c) la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito,

d) la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo,

e) la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario,

f) el Reglamento (UE) nº xx del Parlamento Europeo y del Consejo, de xx, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937

3. Reclamación: Toda pretensión alegada por uno o varios clientes frente a una o varias entidades financieras para que restituyan o reparen sus intereses o derechos, por considerar que estos han sido vulnerados en la prestación de un servicio financiero o en la fase precontractual como consecuencia de incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o de la abusividad de cláusulas contractuales en los términos del apartado 6. La Reclamación, a los efectos de la presente norma, tendrá carácter económico, exclusivamente.

4. Normas de conducta: la normativa de transparencia y protección de los clientes, así como cualquier otra disposición normativa que imponga a las entidades financieras obligaciones en la prestación de servicios financieros a sus clientes, ya sea con anterioridad al perfeccionamiento del contrato, durante su cumplimiento o consumados sus efectos.

5. Buenas prácticas: los criterios interpretativos, prácticas, metodologías o procedimientos necesarios para que las entidades financieras cumplan sus obligaciones legales y contractuales en el marco de relaciones comerciales con sus clientes de forma responsable, diligente y leal.

6. Cláusula abusiva: cualquier estipulación no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe cause en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, siempre que concorra cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) que dicha cláusula u otra de idéntica significación haya sido declarada nula por abusiva por la jurisprudencia del Tribunal Supremo,

b) que dicho carácter resulte de una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que resuelva específicamente sobre la materia; o

c) que el carácter abusivo haya sido declarado en sentencia firme inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

7. Servicio financiero: toda relación jurídica establecida entre una entidad financiera y su cliente cuyo contenido se encuentre dentro de su objeto social y se incluya entre las actividades sujetas a autorización o registro.



8. Autoridades de supervisión: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

**Artículo 3. *Ámbito de aplicación.***

1. Esta ley será de aplicación a toda reclamación alegada por uno o varios clientes financieros frente a una o varias entidades financieras para que restituyan o reparen sus intereses o derechos, cuando estos hayan sido vulnerados en la prestación de un servicio financiero, o en la fase precontractual como consecuencia de incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o la abusividad de cláusulas contractuales en los términos recogidos en el artículo 2.6.

2. Quedan excluidas las reclamaciones relativas a:

a) Contratos de grandes riesgos, excepto en el caso de los seguros de vehículos marítimos, lacustres y fluviales y de su responsabilidad civil, cuando el tomador o el asegurado tengan la consideración de consumidor;

b) Seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de cliente de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

**Artículo 4. *Irrenunciabilidad de derechos.***

Los acuerdos celebrados entre un cliente y una entidad financiera que limiten o condicionen, cualquiera que sea la forma, los derechos recogidos en favor de los clientes en esta ley serán nulos de pleno derecho.

TÍTULO I

**Sistema de resolución extrajudicial de conflictos**

**Artículo 5. *Sistema de resolución extrajudicial de conflictos.***

El sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes tiene encomendada la resolución de las reclamaciones de los clientes financieros de forma sencilla, ágil, eficaz, gratuita para los clientes e imparcial y estará integrado por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras, en los términos previstos en esta ley, en la ley 44/2002, y sus normas de desarrollo.

**Artículo 6. *Régimen jurídico del sistema de resolución extrajudicial de conflictos.***

El sistema de resolución extrajudicial de conflictos se regirá por lo establecido en esta ley y su normativa de desarrollo, lo previsto en la ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y su normativa de desarrollo, y, supletoriamente, por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y, en su defecto, por lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

**Artículo 7. *Tratamiento de datos personales.***



El tratamiento de datos personales realizado en el ámbito de esta ley se hará atendiendo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo.

## TÍTULO II

### **Autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero**

#### CAPÍTULO I

#### **Disposiciones generales**

##### **Artículo 8.** *Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.*

1. Se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero como Autoridad Administrativa Independiente de las previstas en el Capítulo IV del Título II de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. A efectos puramente organizativos y presupuestarios estará adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.
2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar. Actúa con autonomía y plena independencia en el cumplimiento de sus fines.
3. Dentro de su esfera de competencia, le corresponden las potestades administrativas precisas para el cumplimiento de sus fines, salvo la potestad expropiatoria.
4. Las Secciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero previstas en el artículo 17 tendrán la consideración de entidad de resolución alternativa a los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
5. El Consejo de Ministros aprobará, mediante real decreto, el Estatuto orgánico de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero que desarrollará su organización y funcionamiento interno.

##### **Artículo 9.** *Funciones.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero tendrá como finalidad aumentar la protección de los clientes de las entidades financieras y la seguridad jurídica en el ámbito de las normas de conducta que deben observar las entidades financieras a través de la resolución independiente e imparcial de las reclamaciones de sus clientes, así como el impulso de la educación financiera, en los términos establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo.

#### CAPÍTULO II **Organización**

##### **Artículo 10.** *Órgano de gobierno.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero estará regida por un Consejo Rector, al que le corresponderá el ejercicio de todas las competencias que le asigna esta ley y las



que se le atribuyan reglamentariamente, en particular, aquellas facultades para su organización interna que en el desarrollo de su Estatuto orgánico se le confieran, con excepción de lo previsto en el artículo 11 d) sobre la organización de las secciones, que en todo caso deberá establecer en el Reglamento de Régimen Interior

2. El Consejo Rector estará compuesto por:

- a) Las personas titulares de la Presidencia y de la Vicepresidencia
- b) Dos consejeros o consejeras electos,
- d) Un consejero o consejera representante del Banco de España,
- e) Un consejero o consejera representante de la Comisión Nacional del Mercado de Valores,
- f) Un consejero o consejera representante de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- g) La persona titular de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

Los consejeros o las consejeras representantes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la persona titular de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional tendrán el carácter de consejeros natos.

3. La persona titular de la Presidencia tendrá voto de calidad en caso de empate.

4. A propuesta de la persona titular de la Presidencia, el Consejo Rector en pleno elegirá a un secretario o secretaria del Consejo, que tendrá voz pero no voto.

5. En la designación de los miembros del Consejo Rector se deberá garantizar el cumplimiento del principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

#### **Artículo 11. Competencias del Consejo Rector.**

Son competencias del Consejo Rector:

- a) Aprobar el Informe anual previsto en el artículo 47, previo informe del Comité Consultivo.
- b) Aprobar el anteproyecto de presupuestos.
- c) Aprobar el Reglamento de Régimen Interior.
- d) Organizar las secciones en el Reglamento de Régimen Interior, aprobando su número, reglas de formación y estructura, conforme a lo previsto en artículo 17, pudiendo tener un carácter transversal respecto del objeto de las reclamaciones.
- e) Establecer el turno de reparto de las reclamaciones entre las Vocalías y Secciones.
- f) Promover y coordinar las iniciativas y actuaciones de mejora de la educación financiera previstas en el Título IV.
- g) Nombrar a los cargos directivos de la Autoridad, a propuesta de la persona titular de la Presidencia.
- h) Coordinar las actuaciones de los diferentes órganos, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la persona titular de la Presidencia.
- i) Aprobar, en la esfera del derecho privado, las adquisiciones patrimoniales de la Autoridad y disponer de sus bienes.
- j) Estudiar, informar y deliberar sobre los asuntos que someta a su consideración la persona titular de la Presidencia de la Autoridad.
- k) Imponer las sanciones cuya adopción sea competencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.
- l) Adoptar cualesquiera otros acuerdos precisos para el desempeño de las funciones encomendadas de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero que no sean competencia exclusiva otro de sus órganos, pudiendo delegar en las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia las atribuciones y cometidos que considere oportunos.



**Artículo 12. Nombramiento y cese de las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia.**

1. Las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero serán nombradas por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, por un período de seis años, no renovable, oídos el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2. Las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero cesarán exclusivamente por las siguientes causas:

- a) Por finalizar el período para el que fue nombrado.
- b) Por renuncia aceptada por el Consejo de Ministros.
- c) Por estar incurso en alguna causa de incompatibilidad.
- d) Por incapacidad sobrevenida para el ejercicio de sus funciones.
- e) Por condena por delito doloso.
- f) Por incumplimiento grave de sus obligaciones. En este caso, su cese será acordado motivadamente por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, oídos el Gobernador o la Gobernadora del Banco de España, la persona titular de la Presidencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la persona titular de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3. La persona titular de la Vicepresidencia suplirá a la persona titular de la Presidencia en los casos de vacante, ausencia o enfermedad

4. Si no se hubiera procedido al nombramiento de una nueva persona titular de la Presidencia o Vicepresidencia llegado el momento del vencimiento de su mandato, éste quedará prorrogado hasta que tome posesión la nueva persona titular de la Presidencia.

5. Las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia tendrán la consideración de alto cargo a los efectos del artículo 1.2.e) de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado..

6. Las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia tendrán dedicación exclusiva, estarán sujetos al régimen de incompatibilidades de los altos cargos de la Administración General del Estado, y su desempeño será incompatible con el ejercicio de cualquier actividad profesional pública o privada, retribuida o no, salvo que sean inherentes a su condición de persona titular de la Presidencia o Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

**Artículo 13. Nombramiento y cese de las personas titulares de la condición de consejeros electos.**

1. Los consejeros y las consejeras electos serán designados por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, por un período de seis años, no renovable, oída la persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

La renovación de los consejeros y las consejeras electos se hará por mitades cada tres años, de modo que ninguna de ellas permanezca en su cargo por un plazo superior a seis años.

2. Los consejeros y las consejeras electos deberán cumplir con los mismos requisitos que las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia señalados en el artículo 14 y su cese se producirá por las causas previstas en el artículo 12.2.



Si no se hubiera procedido al nombramiento de un nuevo consejero o consejera electo llegado el momento del vencimiento de su mandato, éste quedará prorrogado hasta que tome posesión el nuevo consejero o la nueva consejera independiente.

3. Si durante el período de duración de su mandato, se produjera el cese de cualquier consejero o consejera electo, la persona para sustituirle cesará al término del mandato de su antecesor. Cuando el cese de este último se produzca antes de haber transcurrido un año desde el nombramiento, no será de aplicación lo establecido en este apartado, pudiendo ser renovado su mandato por un nuevo período de seis años.

4. Los consejeros y las consejeras electos no tendrán dedicación exclusiva y percibirán exclusivamente las indemnizaciones por asistencia a sus sesiones de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

**Artículo 14. Requisitos de las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia.**

1. Las personas titulares de la Presidencia y de la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional y acreditar para su designación que poseen conocimientos y experiencia profesional adecuados de, al menos, diez años y un reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, así como en materia de protección de los clientes financieros no incurrir en potenciales conflictos de interés como consecuencia de sus actividades anteriores.

2. Concorre honorabilidad en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

**Artículo 15. Funciones de las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia.**

1. La persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ejercerá las siguientes funciones:

- a) Ostentar su representación legal.
- b) Acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Rector y del Comité Consultivo.
- c) Presidir, dirigir y coordinar las actividades del Consejo Rector y del Comité Consultivo
- d) El reparto de las reclamaciones entre las Vocalías y Secciones de conformidad con el turno establecido por el Consejo Rector.
- e) Disponer los gastos y ordenar los pagos.
- f) Celebrar los contratos y convenios de la Autoridad. Podrá delegar en la persona titular de la Vicepresidencia la celebración de contratos cuyo valor estimado sea inferior a 120.000 euros.
- g) Desempeñar la jefatura superior de todo el personal de la Autoridad.
- h) Ejercer las facultades que el Consejo Rector le delegue de forma expresa.
- i) ser oído respecto de la propuesta de nombramiento de los consejeros y las consejeras electos.
- j) Ejercer las demás funciones que le atribuya el ordenamiento jurídico vigente.

2. La persona titular de la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ejercerá las siguientes funciones:

- a) Sustituir a la persona titular de la Presidencia en los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otro motivo legal.
- b) Formar parte del Consejo Rector y del Comité Consultivo de la Autoridad.
- c) Ejercer las funciones que la persona titular de la Presidencia o el Consejo le deleguen.



#### **Artículo 16. Régimen interior.**

1. El Consejo Rector de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero aprobará el Reglamento de régimen interior en el que, en todo caso, y sin perjuicio de las previsiones que al respecto puedan atribuírsele en su Estatuto orgánico, se establecerán los procedimientos internos de funcionamiento que sean necesarios para la ejecución de las previsiones de esta Ley, en particular en lo relativo a la organización y funcionamiento de las Secciones

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero contará con una Secretaría General, bajo la inmediata dirección de la persona titular de la Presidencia, a la que le corresponde la prestación de los servicios comunes de la Autoridad.

#### **Artículo 17. Secciones y áreas.**

1. Las Secciones son los órganos colegiados competentes para resolver las reclamaciones, una vez instruidos los procedimientos por las Vocalías.

2. Las Secciones estarán compuestas por un número impar de tres o más Vocales en función de los tipos de asuntos que se instruyan y se agruparán en áreas según las materias objeto de las reclamaciones cuya resolución tiene encomendada la Autoridad.

El número de secciones y áreas, reglas de formación y estructura serán establecidos por el Reglamento de régimen interior.

3. Las o los Vocales que instruyan los expedientes de las reclamaciones no podrán formar parte de las Secciones competentes para resolverlas si bien podrán asistir a las reuniones en calidad de ponentes, con voz, pero sin derecho a voto.

#### **Artículo 18. Sección Especial.**

1. Estará formada por cinco miembros, que serán la persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, quien la presidirá, y cuatro personas en representación de las diferentes áreas de la Autoridad.

2. La Sección Especial resolverá motivadamente con pronunciamientos ajustados a derecho:

a) Las cuestiones previas de unificación de criterio.

b) El incidente de recusación al que se refieren el artículo 26.3 y 26.4.

c) Cualesquiera otras cuestiones novedosas, especialmente complejas o que afecten a diferentes tipos de servicios financieros, que puedan ser elevadas por las salas

#### **Artículo 19. Vocales.**

1. Las o los Vocales instruirán los expedientes de las reclamaciones que les sean asignadas conforme a las reglas de reparto y elevarán el expediente junto con una propuesta de resolución a la Sección correspondiente, con sujeción a los principios de funcionamiento establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo.

2. Las o los Vocales no podrán en ningún caso ser cesados o removidos de sus funciones, salvo como consecuencia de un expediente disciplinario instruido conforme a lo previsto en el reglamento interno de la



Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y, en ningún caso, por razones basadas en el sentido de sus resoluciones.

3. La selección de las o los Vocales se realizará entre profesionales con experiencia y conocimientos jurídicos especializados y acreditados en el ámbito del ejercicio de la función jurisdiccional, de los servicios financieros, la protección del consumidor, el arbitraje o la mediación, con formación suficiente para el desempeño de sus funciones, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 25.

4. Las o los Vocales extenderán su competencia sobre la totalidad de la actividad de resolución de reclamaciones atribuida a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

#### **Artículo 20. El Comité Consultivo.**

1. El Comité Consultivo es el órgano de asesoramiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

2. El Comité Consultivo estará compuesto por la persona titular de la Presidencia, que lo presidirá, por la persona titular de la Vicepresidencia y nueve miembros.

3. Dos miembros del Comité Consultivo serán designados en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, otros dos por las patronales sectoriales del ámbito financiero y cinco por las Comunidades y Ciudades Autónomas, en la forma que se determine reglamentariamente.

4. Actuará como secretario o secretaria del Comité Consultivo, con voz pero sin voto, la persona titular de la secretaría del Consejo Rector.

5. El informe del Comité Consultivo será preceptivo en relación con:

a) La aprobación y modificación del Reglamento de régimen interior de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

b) La aprobación de proyectos de normas legales y reglamentarias que afecten a las normas de conducta definidas en el artículo 2.4.

c) La aprobación del Informe anual de actividad previsto en el artículo 46.

Además, el Comité Consultivo informará sobre cuantas cuestiones le sean planteadas por la persona titular de la Presidencia.

### **CAPÍTULO III**

#### **Régimen jurídico y de personal**

#### **Artículo 21. Régimen jurídico.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero se regirá por lo dispuesto en esta ley y su normativa de desarrollo, la legislación especial aplicable a los servicios financieros y, supletoriamente, por lo dispuesto en Ley 40/2015, de 1 de octubre, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, y la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

2. La instrucción de los expedientes de resolución de reclamaciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero se regirá por el procedimiento establecido en el capítulo V de este título y, supletoriamente, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.



3. En el cumplimiento del resto de sus objetivos, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero quedará sometida al ordenamiento jurídico-privado, salvo que actúe en el ejercicio de potestades administrativas conferidas en esta ley, otras normas legales o derivadas del derecho de la Unión Europea.

#### **Artículo 22. Régimen de contratación.**

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero quedará sometida al régimen de contratación propio de las autoridades administrativas independientes señalado en la legislación vigente sobre contratación del sector público, siendo la persona titular de su Presidencia su órgano de contratación.

#### **Artículo 23. Régimen patrimonial y presupuestario y de control.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero dispondrá de patrimonio propio, que será independiente del patrimonio de la Administración General del Estado.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero elaborará y aprobará anualmente un anteproyecto de presupuesto, cuyos créditos tendrán carácter limitativo, y lo remitirá al Ministerio de Hacienda para su posterior integración en los Presupuestos Generales del Estado, de acuerdo con lo previsto en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

3. . El régimen de variaciones y de vinculación de los créditos de dicho presupuesto será el que se establezca en el Estatuto orgánico de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

4. Sin perjuicio de las competencias atribuidas al Tribunal de Cuentas por su Ley Orgánica, la gestión económico-financiera de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero estará sometida al control de la Intervención General de la Administración del Estado en los términos que establece la Ley 47/2003, de 26 de noviembre. El control financiero permanente se realizará por la Intervención Delegada en la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, con rango de Subdirección General, bajo la dependencia de la Intervención General de la Administración del Estado. Adicionalmente, estará sometido al sistema de supervisión continua conforme lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

#### **Artículo 24. Recursos económicos.**

1. Los recursos de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero estarán integrados por:

- a) Los bienes y valores que constituyen el patrimonio y los productos y rentas del mismo.
- b) La tasa que perciba por la realización de sus actividades o la prestación de sus servicios.
- c) Las asignaciones que se establezcan anualmente en los Presupuestos Generales del Estado.
- d) Cualesquiera otros que legalmente le puedan ser atribuidos.

2. El remanente de cada ejercicio podrán destinarse, en su caso, a:

- a) Cubrir pérdidas de ejercicios anteriores.
- b) Crear reservas necesarias para la financiación de las inversiones que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero deba llevar a cabo para el cumplimiento adecuado de los objetivos establecidos en el artículo 8.
- c) Crear las reservas que aseguren la disponibilidad de un fondo de maniobra adecuado a sus necesidades operativas.



d) Su incorporación como ingreso del Estado del ejercicio en el que se aprueben las cuentas anuales del ejercicio que haya registrado el citado beneficio.

3. Junto con las cuentas anuales del ejercicio, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero elevará para la aprobación del Gobierno la propuesta de distribución del resultado, junto con un informe justificativo de que con dicha propuesta quedan debidamente cubiertas las necesidades contempladas en las letras a), b) y c) del apartado anterior.

#### **Artículo 25. Régimen del personal.**

1. El personal que preste servicios en la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero será funcionario o laboral, en los términos establecidos en la normativa de aplicación a la Administración General del Estado.

2. El personal funcionario se regirá por las normas reguladoras de la función pública aplicables al personal funcionario de la Administración General del Estado.

La provisión de puestos de trabajo del personal funcionario se llevará a cabo de conformidad con los procedimientos de provisión establecidos en la normativa sobre función pública aplicable al personal funcionario de la Administración General del Estado.

3. El personal laboral se regirá por el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, la normativa convencional aplicable, y por los preceptos del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que expresamente le resulten de aplicación.

La selección del personal laboral se llevará a cabo, en ejecución de la oferta de empleo público de la Administración General del Estado, mediante convocatoria pública, con sujeción a los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como de acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

4. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero contará con una relación de puestos de trabajo que deberá ser aprobada por el Ministerio de Hacienda, en la que constarán, en todo caso, aquellos puestos que deban ser desempeñados en exclusiva por funcionarios públicos por consistir en el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de potestades públicas y la salvaguarda de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.

5. La persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá suscribir convenios para acordar, con carácter temporal, intercambios o estancias de personal procedente del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de otras Administraciones u organismos nacionales e internacionales del ámbito financiero. Dicho personal percibirá su retribución del organismo de origen, sin perjuicio de las indemnizaciones por razón de las funciones que desarrolla en la Autoridad, en los términos previstos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, y estará sometido a las normas de incompatibilidades y confidencialidad propias de los empleados públicos, de lo cual se dejará debida constancia en cualquier convenio que se suscriba.

## **CAPÍTULO IV**

### **Principios de funcionamiento**

**Artículo 26. Independencia e imparcialidad.**



1. Los y las Vocales de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero actuarán en todo momento de forma independiente, objetiva e imparcial en las labores que desarrollen, sin que puedan recibir ni aceptar instrucciones, órdenes de servicio o directrices de ninguna autoridad u órgano en la resolución de las reclamaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las normas de funcionamiento de la Autoridad así como de los criterios fijados en las cuestiones previas de unificación de criterio dictados por la sección especial que serán de obligado seguimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 42.3.

2. Cuando concurra cualquier circunstancia que pueda dar lugar a que un vocal tenga un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad, informará de ello, sin dilación, a su Sección y a las partes, absteniéndose de continuar conociendo de la reclamación, procediéndose a un nuevo reparto por turno.

3. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación de la reclamación por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad de alguno de los o las Vocales, se someterá dicha cuestión a la resolución de la Sección Especial prevista en el artículo 18. Si se apreciara por la Sección Especial que concurren circunstancias que afectan a la independencia e imparcialidad de los o las Vocales, ordenará que se proceda a un nuevo reparto por turno de la reclamación.

4. Si las partes entendieran que la falta de independencia o imparcialidad deriva de una mala práctica en la tramitación de la reclamación, podrán dirigirse a la Sección Especial prevista en el artículo 18 para que ésta de traslado al Consejo Rector, acompañándolo de un informe motivado.

#### **Artículo 27. Conocimientos y competencias.**

1. El personal al servicio de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero deberá poseer conocimientos adecuados para el ejercicio de sus respectivas funciones.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ofrecerá, al menos anualmente, formación específica a los Vocales y aquellos empleados que contribuyan o participen en la instrucción o resolución de los expedientes de reclamación. A tal efecto, las autoridades de supervisión harán un seguimiento de los programas de formación establecidos.

#### **Artículo 28. Confidencialidad.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y su personal deberán guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros ni a otros órganos administrativos, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.

2. Las autoridades y personas que, conforme a lo previsto legalmente, puedan recibir información de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero quedarán también obligadas a guardar secreto y a no utilizar la información recibida con finalidades distintas de aquélla para la que les fue suministrada.

3. Los intercambios mutuos de información en los que se materialice la cooperación y colaboración en cumplimiento de lo previsto en los artículos 29, 30 y 48 deberán realizarse atendiendo en todo caso a las normas sobre protección de datos personales y sobre secreto profesional y comercial.

#### **Artículo 29. Cooperación en la resolución de controversias transfronterizas.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero cooperará en la resolución de litigios transfronterizos y llevará a cabo intercambios regulares de buenas prácticas en la solución de



litigios, tanto transfronterizos como nacionales, a partir de las competencias atribuidas por las correspondientes normas europeas o nacionales.

2. Con tal finalidad, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero se incorporará como miembro en los mecanismos y organismos internacionales que tengan por objeto facilitar la resolución de litigios transfronterizos.

**Artículo 30.** *Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, administrativas o judiciales, cualquier hecho o conducta sobre la que existan indicios razonables de constituir ilícito administrativo o penal.

## CAPÍTULO V

### Tramitación de las reclamaciones

**Artículo 31.** *Objeto de las reclamaciones.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero admitirá a trámite y resolverá las reclamaciones previstas en el artículo 2.3 en la forma y con las condiciones previstas en esta ley y su normativa de desarrollo.

**Artículo 32.** *Reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela.*

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero será imprescindible acreditar su presentación previa ante el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela, en su caso, de la entidad financiera contra la que se reclame.

2. El cliente podrá presentar su reclamación ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero una vez la reclamación presentada conforme al apartado anterior haya sido inadmitida, desestimada total o parcialmente o haya transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin que haya sido resuelta. Cuando la reclamación verse sobre servicios de pago, este plazo será de quince días hábiles, salvo en las situaciones excepcionales previstas en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera en las que el plazo no excederá de un mes.

3. No será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones por parte de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero que el cliente acredite su presentación previa ante el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela, en su caso, cuando la reclamación tenga por objeto la demora en la aplicación o incumplimiento de una decisión de aquellos, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de reclamación.

**Artículo 33.** *Acceso y procedimiento*

1. La reclamación podrá presentarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Reglamentariamente podrá determinarse el contenido mínimo que tendrán las reclamaciones.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero establecerá un modelo de presentación de reclamaciones que será de uso obligatorio para los clientes. Dicho modelo, junto con la documentación necesaria para iniciar y tramitar la totalidad del procedimiento, se presentará preferentemente mediante



medios electrónicos, a través de la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, o en cualquiera de los registros referidos en el apartado 3.

En todo caso, los clientes financieros que sean personas jurídicas, así como los representantes de éstos, ya sean personas físicas y jurídicas, estarán obligados a presentar las reclamaciones y a relacionarse con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero a través de medios electrónicos.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero hará pública a través de su página web, mediante resolución de la persona titular de la Presidencia, las direcciones de registro en las que deba hacerse la presentación de los escritos de reclamación para entenderla efectuada ante la propia Autoridad.

4. Recibida la reclamación por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, se repartirá por turno entre sus Vocales, que deberán iniciar la tramitación por riguroso orden de llegada, procediéndose a la apertura de un expediente por cada una de ellas, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Cuando se detecten deficiencias o la necesidad de que sea aportada justificación documental u otros elementos de juicio necesarios, se dará al reclamante la posibilidad de subsanar en el plazo de diez días hábiles, con apercibimiento de que, si no la completase, se le tendrá por desistido. En este caso, el plazo para resolver podrá ser suspendido por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento.

5. El Vocal remitirá a las entidades contra la que se dirija la reclamación una copia de la misma y de los documentos aportados por el cliente, para que en el plazo de quince días hábiles presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente. Las entidades estarán obligadas a relacionarse con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero a través de medios electrónicos, para lo que esta podrá establecer normas técnicas reguladoras que serán públicas, objetivas, no discriminatorias y proporcionadas.

6. Las reclamaciones podrán acumularse a efectos de su tramitación en los supuestos previstos en el artículo 57 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o cuando cumpliendo las reglas de identidad o conexión en cuanto a las pretensiones previstas en dicho precepto, sea expresamente solicitada por la persona, entidad u organización señalada en el artículo 36.

#### **Artículo 34.** Asistencia en la interposición de reclamaciones

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero asegurará, por sí o a través de terceros, a los reclamantes la disponibilidad de canales presenciales, telefónicos o telemáticos para el servicio asistencia en la interposición de reclamaciones, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona que se dirige a la autoridad para interponer la reclamación, 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.

#### **Artículo 35.** Principios.

1. El procedimiento seguido para la resolución de las reclamaciones se ajustará a los principios de imparcialidad, independencia, transparencia, contradicción, legalidad, libertad de prueba, eficacia y celeridad.



2. Los y las Vocales de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero sólo podrán entrar a conocer sobre aquellos hechos y circunstancias sometidos expresamente a su resolución y de aquellas otras derivadas de las mismas.

3. La carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas de conducta y en las buenas prácticas recaerá sobre la entidad financiera. En particular, corresponderá a la entidad financiera aportar a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero la documentación precontractual y contractual relacionada con el servicio financiero objeto de reclamación.

4. Para cumplir con la obligación de aportación establecida en el apartado anterior, las entidades financieras estarán obligadas a conservar la documentación precontractual y contractual relativa a los servicios financieros durante un plazo mínimo de seis años desde el momento de la finalización de los efectos del contrato respecto del cliente financiero. En el caso de que no se hubiera perfeccionado el contrato, el plazo mínimo de seis años durante el que debe conservarse la documentación precontractual se contará desde que esta fue entregada al cliente financiero.

5. En la resolución de una controversia, y cuando sea necesario a juicio de la persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, las autoridades de supervisión asistirán a dicha autoridad mediante la prestación de un servicio de evaluación e información técnica solicitada por ésta, en la medida en que ya esté disponible.

El convenio señalado en el artículo 50 incluirá la forma específica en la que se materializará la asistencia y el traslado de información a que se refiere el párrafo anterior.

#### **Artículo 36. Legitimación activa.**

1. Tendrán legitimación para presentar reclamaciones conforme a los procedimientos regulados en esta ley, personalmente o mediante representación, todos los clientes que estén debidamente identificados.

2. También están legitimados para presentar reclamaciones en su condición de clientes de entidades financieras, los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, ya sean partícipes, inversores, tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

3. Igualmente, podrán presentar reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los clientes o potenciales clientes de entidades financieras, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. Para la presentación de reclamaciones no es necesario contar con los servicios de abogado y procurador.

#### **Artículo 37. Legitimación pasiva.**

Las reclamaciones reguladas en esta ley podrán presentarse contra cualquier entidad financiera de las establecidas en el artículo 2.2.

#### **Artículo 38. Inadmisión a trámite de una reclamación.**

1. Solo será posible la inadmisión de una reclamación en los siguientes supuestos previstos en el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre:



- a) Si el cliente no hubiera presentado previamente la reclamación ante el servicio de atención a la clientela de la entidad financiera o no hubiera transcurrido el plazo de un mes desde su presentación, o, cuando la reclamación verse sobre servicios de pago, de quince días hábiles, salvo las situaciones excepcionales previstas en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.
- b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente.
- c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional.
- e) Si el cliente presentara ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la entidad financiera reclamada o su servicio de atención a la clientela.
- f) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el cliente, existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

2. La inadmisión a trámite de las reclamaciones por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado motivadamente, dándole un plazo de diez días hábiles para que formule alegaciones. Cuando el cliente financiero hubiera formulado alegaciones y se mantengan las causas de inadmisión, se le notificará la resolución final de la inadmisión adoptada en un plazo de diez días. Contra la misma no cabrá recurso administrativo alguno.

#### **Artículo 39. Plazos.**

1. La persona titular de la Vocalía debe instruir el expediente y trasladar a la Sección la propuesta de resolución del expediente de reclamación dentro del plazo máximo de 60 días naturales a contar desde el momento en el que haya recibido la documentación completa.
2. La Sección dictará la resolución y la notificará a las partes dentro de un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde el momento en que reciba la propuesta de resolución.
3. En caso de litigios de índole particularmente compleja, el o la Vocal instructores y la Sección podrán acordar de manera motivada la ampliación de sus respectivos plazos máximos de instrucción y resolución previstos en los apartados anteriores, sin que el total de ambas ampliaciones pueda superar los 90 días naturales. En todo caso, el o la Vocal instructor informará expresamente a las partes de la ampliación de dicho plazo. Contra la ampliación de plazo no cabrá recurso alguno.
4. La falta de notificación de la resolución en plazo tendrá efecto desestimatorio del motivo de la reclamación. La desestimación por silencio tiene los solos efectos de permitir la interposición del recurso contencioso-administrativo que resulte sin perjuicio de la obligación de resolver de la Sección correspondiente.

#### **Artículo 40. Efectos de la presentación de reclamaciones.**

1. Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se esté sustanciando ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Lo previsto en este apartado se entiende sin perjuicio del posible desistimiento del reclamante a la tramitación de su reclamación, en cuyo caso cualquiera de las partes podrá ejercitar contra la otra acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación.

2. La presentación de la reclamación ante el servicio de atención a la clientela de la entidad financiera y subsiguientemente ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa al Cliente financiero



interrumpe el plazo de prescripción para el ejercicio de las correspondientes acciones judiciales, hasta la emisión de la correspondiente resolución.

#### **Artículo 41. Resolución.**

1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá, en derecho, la controversia, pudiendo fijar la correspondiente indemnización a favor del reclamante.

2. Cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000 euros, la resolución será vinculante para la entidad financiera. La entidad financiera deberá cumplir la resolución vinculante en el plazo de 30 días hábiles a contar desde la notificación de la resolución vinculante.

3. Cuando el importe de la reclamación sea igual o superior a 20.000 euros, las resoluciones no serán vinculantes para ninguna de las partes.

4. Si la resolución a la que se refiere el apartado anterior fuera desfavorable a la entidad, esta deberá comunicar expresamente, en el plazo de 30 días desde la notificación, la aceptación o no de la misma, así como aportar, en su caso, la justificación documental de haber rectificado su situación con el cliente.

En caso de su no aceptación, deberá razonar motivadamente su decisión.

5. Cuando se aprecie temeridad o mala fe en la interposición de la reclamación, la sección podrá imponer una sanción pecuniaria, de forma motivada, justificando las causas que determinan la imposición y su cuantía. La imposición de esta multa al reclamante solo procederá en el caso de que se hubieran desestimado totalmente las pretensiones formuladas en la reclamación.

El importe de la multa prevista en este apartado podrá ascender hasta 1.000 euros, determinándose su cuantía atendiendo a la temeridad, mala fe apreciados y perjuicios derivados de la reclamación. La cuantía indicada en este apartado podrá ser modificada mediante Orden de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

#### **Artículo 42. Cuestión previa de unificación de criterio.**

1. Una vez instruida la reclamación y con carácter previo a su resolución por la Sección, podrá plantearse una cuestión previa de unificación de criterio ante la Sección Especial prevista en el artículo 18:

a) Por la Sección respecto a reclamaciones basadas en hechos, pretensiones y fundamentos sustancialmente iguales en las que se hubiese llegado a resoluciones distintas.

b) Por la persona titular de la Presidencia, motivada y excepcionalmente, en aquellas reclamaciones que afecten a una pluralidad de reclamantes, que afecten a distintos tipos de servicios financieros o ámbitos de competencia de las salas, en las que no exista un criterio previo fijado por la Sección Especial y cuando concurren razones de índole técnica, jurídica o de interés público que lo justifiquen.

2. El planteamiento de la cuestión previa de unificación de criterio suspenderá el curso de las actuaciones. La Sección de la que procede la reclamación podrá acordar la ampliación del plazo para resolver dentro de lo previsto en el artículo 39.3.

3. El criterio fijado en la cuestión previa por la Sección Especial vinculará a los y las Vocales y a las Secciones, tanto en la instrucción como en la resolución de las reclamaciones que se instruyan a partir del momento que se dicte. El criterio en ningún caso afectará a las resoluciones dictadas con anterioridad a la cuestión previa de unificación de criterio.



**Artículo 43. Interposición de recurso contencioso administrativo frente a las resoluciones vinculantes.**

Las resoluciones vinculantes de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero pondrán fin a la vía administrativa y no serán susceptible de recurso de reposición. Cualquiera de las partes podrá recurrir dichas resoluciones vinculantes ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

**Artículo 44. Costas procesales.**

1. Cuando alguna de las partes no aceptase, por cualquier motivo, la resolución de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero e interpusiera posteriormente demanda o recurso judicial en la que no obtuviese una sentencia con un pronunciamiento más favorable a sus intereses que el adoptado por la resolución de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, soportará las costas del proceso judicial.

2. En lo no previsto en este precepto, se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

## CAPÍTULO VI

### Información y control parlamentario

**Artículo 45. Información general.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero informará en su página web, de forma clara y fácilmente comprensible, sobre su objeto, organización, funcionamiento, la forma de presentar reclamaciones, el procedimiento a seguir, sus plazos y los efectos de sus resoluciones, así como otros contenidos que se prevean reglamentariamente.

2. En particular, la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero deberá:

- a) Informar con claridad al cliente del sentido vinculante, en su caso, de las resoluciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y sus efectos.
- b) Hacer posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, si procede, por correo postal; a estos efectos, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá establecer procedimientos obligados de intercambio electrónico de información con las entidades financieras.
- c) Facilitar a los clientes toda la información relativa al procedimiento de presentación o formulación de reclamaciones, incluyendo modelos y la posibilidad de gestión integral telemática.
- d) Ofrecer asistencia a los clientes para acceder a una entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro competente para intervenir en un litigio derivado de un contrato transfronterizo.

3. En todo caso, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero dispondrá las funcionalidades necesarias en su página web para informar de forma sencilla, accesible y adaptada a todo tipo de usuarios y sus características respecto del contenido señalado en el apartado anterior.

**Artículo 46. Informe anual de actividad.**

La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero dará cuenta de la gestión realizada en un Informe anual que será publicado en su sede electrónica antes del 30 de junio del año siguiente al ejercicio correspondiente y que será remitido a las autoridades de supervisión, a la persona



titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y a la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Congreso de los Diputados, por medio de aquella.

En el Informe anual recogerá información clara y fácilmente comprensible sobre la actividad en el ejercicio anterior de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, haciendo referencia, al menos, a los siguientes aspectos

- a) Información estadística del número de reclamaciones recibidas y resueltas, así como los criterios mantenidos por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero en las mismas.
- b) Las prácticas reiteradas que hayan originado las reclamaciones resueltas durante el período al que se extiende el informe, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre clientes y entidades financieras, haciéndose públicas, de forma anonimizada, las resoluciones de unificación de criterio, así como aquellas otras que, por su reiteración puedan resultar especialmente relevantes. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.
- c) El número de reclamaciones que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.
- d) El número total de reclamaciones que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.
- e) La duración media de los procedimientos de reclamación.
- f) La cooperación con entes de otros Estados que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de la integración de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero en las redes que los agrupan.
- g) Una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución de reclamaciones con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.
- h) La formación facilitada a los Vocales.

#### **Artículo 47. Control parlamentario.**

Con periodicidad anual, la persona titular de la Presidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero comparecerá ante la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Congreso de los Diputados, con el fin de informar sobre la evolución de las actividades de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

### TÍTULO III

#### **Cooperación con otros órganos**

**Artículo 48. Cooperación con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Ministerio de Consumo, y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Ministerio de Consumo, el Banco de España y la Comisión Nacional



del Mercado de Valores cooperarán e intercambiarán mutuamente cuanta información, general o específica, resulte necesaria para el mejor cumplimiento de sus respectivas competencias. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero informará cuando lo entienda conveniente y, en todo caso, semestralmente al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, al Ministerio de Consumo, al Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de las prácticas en el sector financiero que generen reclamaciones de forma reiterada.

2. Se trasladarán igualmente al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, al Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores las discrepancias reiteradas en el contenido de la resolución de reclamaciones entre el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela, en su caso, de una entidad financiera y la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá colaborar con la correspondiente autoridad supervisora, a requerimiento de ésta, en la determinación y valoración de los hechos que eventualmente den lugar a responsabilidad sancionadora en materia financiera, y con las autoridades de consumo, para la determinación y valoración de los hechos que pudieran tener la consideración de cláusulas abusivas de conformidad con el artículo 2.6.

**Artículo 49. Comunicación de posibles infracciones de normas de conducta.**

Cuando la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir infracciones de normas de conducta comunicará toda la información pertinente a la autoridad supervisora competente por razón de la materia. Será competente el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en función de a cuál de estas autoridades le está atribuida la competencia para supervisar las normas de conducta cuyo incumplimiento constituyó el objeto principal de la resolución.

**Artículo 50. Convenios con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.**

Las autoridades de supervisión suscribirán convenios con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero en virtud de los cuales se especifiquen, en particular, los procedimientos de evaluación aplicables, los procedimientos a seguir en las relaciones con las autoridades de supervisión, el régimen de colaboración en los programas de educación financiera a desarrollar en el marco de lo previsto en los artículos 48 y 49 y el régimen del personal de las autoridades de supervisión que preste servicios en la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. Reglamentariamente podrá establecerse el contenido que adicionalmente habrá de incluirse en los convenios.

## TÍTULO IV

### Promoción de la educación financiera

**Artículo 51. Colaboración institucional.**

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, las autoridades de supervisión y la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero fomentarán la educación financiera de los ciudadanos, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero colaborará con las autoridades de supervisión en la elaboración de las guías informativas que éstos realicen, y en particular en la «*Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario*» y la «*Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa*».



Estas guías estarán siempre gratuitamente a disposición de los clientes en la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

**Artículo 52.** *Actuaciones para la promoción de la educación financiera.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores realizará actuaciones concretas y fomentará aquellas iniciativas que mejoren la educación financiera de los ciudadanos.

2. Para el cumplimiento de estos fines, podrán celebrarse convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, en particular con el Ministerio de Consumo, Universidades, Centros de enseñanza, Empresas, Asociaciones y Fundaciones.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las autoridades de supervisión colaborarán con el Ministerio de Educación y Formación Profesional en el establecimiento de los contenidos de las asignaturas relacionadas con la educación financiera de los ciudadanos, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera. Asimismo, las universidades fomentarán la inclusión de contenidos relacionados con la educación financiera en los planes de estudios.

## TÍTULO V

### Régimen sancionador

**Artículo 53.** *Disposiciones generales.*

1. Las entidades financieras, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan lo previsto en los artículos 33.5, 35.3, 35.4 y 41.2 incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en este Título.

2. La responsabilidad imputable a una entidad de crédito y a los cargos de administración o dirección de la misma serán independientes. La falta de incoación de expediente sancionador o el archivo o sobreseimiento del incoado contra una entidad de crédito no afectará necesariamente a la responsabilidad en que pueden incurrir los cargos de administración o dirección de la misma, y viceversa.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero dará cuenta razonada a la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de la imposición de sanciones por infracciones graves y, en todo caso, le remitirá con periodicidad trimestral la información esencial sobre los procedimientos en tramitación y las resoluciones adoptadas.

**Artículo 54.** *Procedimiento para la imposición de sanciones.*

1. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley se realizará de acuerdo con el procedimiento y los principios previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con las especialidades que se recogen en este Título, y en las disposiciones que lo desarrollen.

2. Las sanciones que, en su caso, correspondan tanto a las entidades financieras como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en ellas se impondrán, siempre que fuera posible, en una única resolución, resultado la tramitación de un único procedimiento sancionador.

**Artículo 55.** *Procedimiento aplicable en el supuesto de infracciones leves.*



En el caso de infracciones leves, la sanción podrá imponerse previa la tramitación del procedimiento simplificado, siendo únicamente preceptiva la audiencia de la entidad interesada y de los cargos de administración o dirección correspondientes.

**Artículo 56. Infracciones graves.**

Constituyen infracciones graves:

a) Incumplir las obligaciones de remisión a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente de las alegaciones y documentación precisas a través de medios electrónicos en la forma prevista en el artículo 34.5, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

b) Incumplir las obligaciones relativas a la prueba del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas de conducta y en las buenas prácticas y conservación de la documentación precontractual y contractual en la forma prevista en los artículos 35.3 y 35.4, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

c) Incumplir las resoluciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero previstas en el párrafo segundo del artículo 41.2, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

**Artículo 57. Infracciones leves.**

Constituyen infracciones leves los hechos tipificados como infracciones graves cuando los incumplimientos no puedan estimarse como especialmente relevantes por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero.

**Artículo 58. Sanciones por la comisión de infracciones graves.**

1. Por la comisión de infracciones graves la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá imponer una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, y que no podrá superar el 5% del importe neto anual de la cifra de negocios de la entidad financiera sancionada.

2. Adicionalmente, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá imponer como medida accesoria una sanción de amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y la sanción impuesta.

**Artículo 59. Sanciones por la comisión de infracciones leves.**

Por la comisión de infracciones leves la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá imponer una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, que no podrá superar el 1% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto sancionado.

**Artículo 60. Graduación de las sanciones.**

Las sanciones se graduarán atendiendo a las siguientes circunstancias:

a) La cuantía de las operaciones afectadas por el incumplimiento.



- b) Los beneficios obtenidos como consecuencia de las omisiones o actos constitutivos de la infracción.
  - c) La circunstancia de haber procedido o no a la subsanación de la infracción por propia iniciativa.
  - d) Las sanciones firmes en vía administrativa por infracciones de distinto tipo impuestas a la entidad en los últimos cinco años con arreglo a esta ley.
  - e) El grado de responsabilidad o intencionalidad en los hechos que concurra en la entidad.
  - f) La gravedad y duración de la infracción.
  - g) Las pérdidas para terceros causadas por el incumplimiento.
  - h) La capacidad económica de la entidad, cuando la sanción sea de multa.
  - i) El nivel de cooperación de la entidad con las autoridades competentes
- En todo caso, se graduará la sanción de modo que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

**Artículo 61. Prescripción de infracciones y sanciones.**

1. Las infracciones graves prescribirán a los cuatro años y las leves a los dos años.

El plazo de prescripción se contará desde la fecha en que la infracción hubiera sido cometida. En las infracciones derivadas de una actividad u omisión continuadas, la fecha inicial del cómputo será la de finalización de la actividad o la del último acto con el que la infracción se consume.

La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo si el expediente permaneciera paralizado durante seis meses por causa no imputable a aquellos contra quienes se dirija.

No se entenderá que existe paralización a los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, en el caso de que la misma se produzca como consecuencia de la adopción de un acuerdo de suspensión del procedimiento.

2. El régimen de prescripción de las sanciones será el previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

**Disposición adicional primera. Tasa por la resolución de reclamaciones en materia de defensa al cliente financiero.**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero exigirá en todo el territorio español una tasa por la resolución de reclamaciones previstas en esta ley.
2. La tasa por el ejercicio de dichas funciones se regirá por lo establecido en esta disposición y, en su defecto, por la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, y por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
3. Los ingresos derivados de dicha tasa tienen la naturaleza de ingresos presupuestarios de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.
4. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa la resolución de reclamaciones conforme al artículo 9.
5. Devengo. La tasa se devengará en el momento de la admisión de la reclamación.
6. Sujetos pasivos. Son sujetos pasivos de la tasa las entidades financieras establecidas en el artículo 2.2.
7. Cuota tributaria. La cuota de la tasa será de 250 euros por reclamación admitida.
8. Gestión, liquidación y recaudación. La competencia para la gestión, liquidación y recaudación en periodo voluntario de la tasa corresponderá a la propia Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del



Cliente Financiero, llevándose a cabo su gestión recaudatoria en periodo ejecutivo por Convenio por los órganos de recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria conforme a los procedimientos administrativos correspondientes, gozando de las prerrogativas establecidas para los tributos en la Ley General Tributaria, y de las previstas en el Reglamento General de Recaudación.

9. Pago de la tasa. Los sujetos pasivos efectuarán el pago de la tasa conforme a los modelos oficiales que se aprueben y estarán obligados a relacionarse con los órganos encargados de su cobro y recaudación a través de medios electrónicos.

El pago de la tasa se efectuará en las condiciones y plazos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, y su normativa de desarrollo.

10. Ajuste de la cuota tributaria. El Gobierno podrá introducir modificaciones en la cuota de la tasa en la Ley de Presupuestos Generales del Estado que corresponda, a fin de conseguir un mayor grado de adecuación entre la cuantía total recaudada y el coste del servicio prestado por la Autoridad.

**Disposición adicional segunda.** *Publicidad del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.*

En la información precontractual que se entregue a los clientes en papel, por medios telemáticos o en comunicaciones telefónicas, se le deberá informar de la posibilidad, en caso de controversia, de acudir en primer lugar al servicio de atención a la clientela de la entidad financiera y, en caso de no recibir satisfacción a sus pretensiones, recurrir a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Asimismo, dicha información se hará costar en los tabloneros de anuncios de las sucursales de las entidades financieras y en sus sitios web.

**Disposición adicional tercera.** *Colaboración en la tramitación de las reclamaciones*

Excepcionalmente, cuando el volumen de las reclamaciones previstas en esta Ley requiera temporalmente para su tramitación de medios personales adicionales, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero podrá recabar la colaboración de otros órganos o entidades públicas o privadas, que deberán ajustarse a las normas e instrucciones que determine, en particular las relativas a la protección de la independencia, imparcialidad y confidencialidad y su incompatibilidad respecto de los intereses de las partes intervinientes en las reclamaciones, mediante la suscripción de contratos de servicios, la realización de encargos a medios propios o la celebración de convenios de colaboración o de encomiendas de gestión.

**Disposición adicional cuarta.** *Informe de impacto sobre la implementación del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.*

En el plazo de tres años desde su entrada en vigor, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero elaborará un informe sobre la aplicación de la presente ley. El informe examinará el desarrollo y la utilización del sistema de resolución extrajudicial de conflictos, y el impacto de la presente ley en los clientes y las entidades financieras, en especial, en cuanto a la sensibilización de los clientes y de las entidades. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de esta ley.

**Disposición adicional quinta.** *Asesoría jurídica.*

La asistencia jurídica, consistente en el asesoramiento, representación y defensa en juicio de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, corresponde al Servicio Jurídico del Estado cuyo centro directivo superior es la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico, mediante



la formalización del oportuno convenio en los términos previstos en la Ley 52/1997, de 27 de noviembre, de Asistencia Jurídica del Estado e Instituciones Públicas y su normativa de desarrollo.

**Disposición adicional sexta.** *Obligaciones en caso de ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.*

En caso de que la autoridad lleve a cabo alguna actuación que suponga una ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, deberá velar por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los principios transversales de obligatoria consideración para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, entre otros, el principio de “*Do No Significant Harm*” (DNSH) recogido en el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, obligaciones de etiquetado climático y digital, evitar conflictos de intereses, fraude y corrupción, no concurrencia de doble financiación y obligaciones de comunicación.

**Disposición transitoria primera.** *Régimen transitorio de tramitación de reclamaciones.*

1. Hasta que se produzca el nombramiento de las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y la disponibilidad de las dotaciones económicas y presupuestarias necesarias para la plena operatividad de ésta, los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes de las autoridades de supervisión seguirán realizando las funciones que tengan encomendadas a la entrada en vigor de esta ley. En particular, continuarán resolviendo las reclamaciones presentadas de acuerdo con la normativa vigente antes de la entrada en vigor de esta ley.

2. Hasta el momento en el que se dicte el desarrollo reglamentario al que hace referencia el artículo 34.1, el procedimiento de tramitación de las reclamaciones se realizará de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6 y 11 del Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en cuanto no se oponga a lo establecido en esta ley y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

3. En el momento en el que se produzca el nombramiento de las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y la disponibilidad de las dotaciones económicas y presupuestarias necesarias para la plena operatividad de ésta quedarán suprimidos los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Disposición transitoria segunda.** *Procesos judiciales en curso.*

1. Los clientes que, a la entrada en vigor de esta ley, fuesen litigantes en un proceso ante los tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución es competencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, podrán desistir unilateralmente del juicio antes de que haya recaído sentencia, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

2. El desistimiento ejercido con la finalidad anterior no requerirá el consentimiento del demandado y no se condenará en costas a ninguno de los litigantes.

3. Junto al escrito de desistimiento, el cliente demandante deberá presentar el justificante de la presentación de la reclamación y copia de ésta.



4. El cliente deberá hacer constar su intención de desistir del proceso civil en la reclamación y remitir a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero copia del escrito de desistimiento en el plazo de 10 días hábiles desde la presentación de la reclamación. La falta de presentación del escrito de desistimiento supondrá la inadmisión a trámite de la reclamación de conformidad con lo previsto en el artículo 18.1.d) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

**Disposición transitoria tercera.** *Primer mandato de los consejeros y las consejeras electos.*

1. En la primera sesión del Consejo Rector se determinarán, preferentemente de forma voluntaria y supletoriamente por sorteo, el consejero o la consejera electo que cesará transcurrido el plazo de tres años desde su nombramiento y el consejero o la consejera electa que cesará transcurrido el plazo de seis años.

2. No obstante lo dispuesto en el artículo 13 de esta ley, el consejero o la consejera afectado por la primera renovación parcial podrá ser reelegido por un nuevo mandato de seis años.

**Disposición transitoria cuarta.** *Dotación presupuestaria propia en los Presupuestos Generales del Estado.*

No obstante la creación de la Autoridad como ente con personalidad jurídica propia desde su entrada en vigor de esta ley, su efectiva entrada en funcionamiento se condiciona a que la misma disponga de una dotación presupuestaria propia en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley y, en particular:

- a) el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- b) el artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible
- c) la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Disposición final primera.** *Modificación de Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.*

Se añade una letra ñ) al artículo 13 de Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, con la siguiente redacción:

«ñ) Por la resolución extrajudicial de conflictos surgidos entre las entidades financieras y sus clientes»».

**Disposición final segunda.** *Modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.*

Se añade una letra j) al artículo 11 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, con la siguiente redacción:

“j) De los recursos contra las resoluciones dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero”.

**Disposición final tercera.** *Modificación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.*



Se modifica la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que queda redactada como sigue

Uno. Se añade un nuevo artículo 5bis con el siguiente contenido:

«Artículo 5bis. Prestación personalizada de servicios bancarios.

Las entidades de crédito asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios bancarios, atendiendo al principio de prestación personalizada.

A tal fin, se entenderán por servicios bancarios, los recogidos en el Anexo.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios bancarios, 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.

Reglamentariamente podrán desarrollarse aspectos concretos del principio de prestación personalizada, y de las obligaciones contenidas en este artículo.»

Dos. Se añade una nueva disposición adicional vigesimotercera con el siguiente contenido.

«Disposición adicional vigesimotercera. Obligación de información de remisión de datos sobre inclusión financiera.

Las entidades de crédito remitirán al Banco de España en la forma y periodicidad que reglamentariamente se determine información relativa a:

- a) Canales de venta y distribución de productos y servicios bancarios financieros con atención presencial distinta de la oficina y la cobertura territorial de cada uno de ellos;
- b) Distribución territorial de cajeros automáticos por municipios y entidades locales de ámbito territorial inferior al municipio;
- c) Características de las oficinas bancarias, tales como la existencia o no de servicios de caja, de cajeros, de horarios para determinados colectivos u operaciones, entre otras que reglamentariamente se puedan determinar.
- d) Frecuencia de retirada de efectivo de la clientela por edad y distribución territorial.
- e) Distribución territorial y por edad de los clientes.
- f) Otra información que reglamentariamente se puedan establecer.

El Banco de España elaborará y publicará un informe semestral que recoja la evolución de estos indicadores y un análisis de las posibles causas de su comportamiento. Asimismo, el Banco de España pondrá a disposición de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional los datos recabados conforme a esta disposición.

**Disposición final cuarta.** *Modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.*



Se incorpora un nuevo apartado primero al artículo 208 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, que queda redactado de la siguiente forma:

«Artículo 208. Prestación personalizada de servicios de inversión y obligación de diligencia y transparencia.

1. Las empresas de servicios de inversión asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios de inversión, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios de inversión, 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.

Reglamentariamente podrán desarrollarse aspectos concretos del principio de prestación personalizada, y de las obligaciones contenidas en este apartado.

2. Las empresas de servicios y actividades de inversión actuarán con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes, y observarán, en particular, los principios establecidos en la presente sección y en las secciones 3.<sup>a</sup>, 4.<sup>a</sup>, 5.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup> y 7.<sup>a</sup>, cuando presten servicios y actividades de inversión o, en su caso, servicios auxiliares a clientes.»

**Disposición final quinta.** *Modificación de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.*

Se incorpora un nuevo artículo 96 bis a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, con el siguiente contenido:

«Artículo 96 bis. Prestación personalizada de servicios relacionados con el contrato de seguro.

1. Las empresas de seguros garantizarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios relacionados con el contrato de seguro, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios relacionados con el contrato de seguro, 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.

Reglamentariamente podrán desarrollarse aspectos concretos del principio de prestación personalizada, y de las obligaciones contenidas en este apartado.»

**Disposición final sexta.** *Modificación del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.*

Se añade un nuevo párrafo al apartado primero del artículo 185 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, que queda redactado como sigue:



«Artículo 185. Requisitos en el diseño, aprobación y control de productos en materia de gobernanza.

1. Las entidades aseguradoras, así como los mediadores de seguros que diseñen productos de seguro para su venta a clientes, mantendrán, gestionarán y revisarán un proceso para la aprobación de cada uno de los productos de seguro o las adaptaciones significativas de los productos de seguro existentes antes de su comercialización o distribución a los clientes.

El proceso de aprobación del producto será proporcionado y adecuado a la naturaleza del producto de seguro.

El proceso de aprobación de productos incluirá los canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de los servicios relacionados con el producto, atendiendo al principio de prestación personalizada para los clientes a los que vaya dirigido.

Este proceso especificará un mercado destinatario definido para cada producto, garantizará la evaluación de todos los riesgos pertinentes para el mercado en cuestión y la coherencia con el mismo de la estrategia de distribución prevista, y adoptará medidas razonables para garantizar que el producto de seguro se distribuye en el mercado destinatario definido.

La entidad aseguradora entenderá los productos de seguro que ofrezca o comercialice y efectuará revisiones periódicas de ellos, teniendo en cuenta cualquier hecho que pudiera afectar sustancialmente al riesgo potencial para el mercado destinatario definido, para evaluar, al menos, si el producto sigue respondiendo a las necesidades de ese mercado y si la estrategia de distribución prevista sigue siendo la adecuada.

Las entidades aseguradoras, así como los mediadores de seguros que diseñen productos de seguro, pondrán a disposición de los distribuidores toda la información relevante sobre estos y sobre su proceso de aprobación, incluyendo el mercado destinatario definido del mismo.

Cuando un distribuidor de seguros ofrezca productos de seguro no diseñados por él, o asesore sobre estos, contará con los mecanismos adecuados para obtener la información a que alude el párrafo anterior, así como para comprender las características y el mercado destinatario definido de cada producto de seguro.»

**Disposición final séptima.** *Modificación del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.*

Se añade un nuevo artículo 10 ter al texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, con el siguiente contenido:

«Artículo 10 ter. Prestación personalizada de servicios relacionados con los partícipes potenciales, los partícipes y los beneficiarios.

1. Las entidades gestoras de fondos de pensiones asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios relacionados con los planes de pensiones de los que sean partícipes potenciales, los partícipes y los beneficiarios, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios relacionados con los planes de pensiones, 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.



Reglamentariamente podrán desarrollarse aspectos concretos del principio de prestación personalizada, y de las obligaciones contenidas en este apartado.»

**Disposición final octava.** *Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.*

Se da nueva redacción al artículo 26.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que pasa a tener el siguiente literal:

«3. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.»

**Disposición final novena.** *Modificación de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado*

Se da nueva redacción al artículo 1.2.e) de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, que pasa a tener el siguiente literal:

«e) Las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia y el resto de los miembros del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, la persona titular de la Presidencia del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, la persona titular de la Presidencia de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia y de las Vocalías del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la persona titular de la Presidencia, las personas titulares de la condición de Consejeros y la persona titular de la Secretaría General del Consejo de Seguridad Nuclear, las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, así como la persona titular de la Presidencia y los miembros de los órganos rectores de cualquier otro organismo regulador o de supervisión. »

**Disposición final décima.** *Título competencial.*

Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

**Disposición final undécima.** *Desarrollo normativo.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar el contenido de esta ley. En particular, podrá establecer las disposiciones sustantivas o procesales necesarias para la articulación del procedimiento a seguir en la resolución de reclamaciones señalado en el capítulo V del Título II, dentro de los principios establecidos en esta ley, incluyendo los trámites, plazos, requisitos, causas de inadmisión o desestimación o cualesquiera otras previsiones que a tal fin resulten necesarias.

**Disposición final duodécima.** *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, a XX de XXXX de 2022



LA VICEPRESIDENTA PRIMERA DEL GOBIERNO Y  
MINISTRA DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nadia Calviño Santamaría