



El Gobierno crea la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero para reforzar la protección de los clientes

- Los usuarios financieros podrán presentar sus reclamaciones en el ámbito bancario, de seguros y de inversión financiera ante un único organismo que atenderá las reclamaciones de forma ágil, en un plazo máximo de 90 días, y gratuita
- Se garantiza la inclusión financiera a través de la atención personalizada, especialmente a personas mayores, con discapacidad y colectivos vulnerables que deseen presentar reclamaciones
- El texto aprobado hoy amplía el conjunto de entidades que podrán ser objeto de reclamación, incluyéndose las entidades supervisadas, los clientes de servicios fintech y de criptoactivos y los servicios de préstamos al consumo
- Amplía también el tipo de reclamaciones, que podrán tener o no contenido económico, cubriendo las quejas por el incumplimiento de obligaciones de información o la apertura de cuentas de pago básicas
- Las resoluciones serán de obligado cumplimiento para la entidad financiera cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000 euros.
- La Autoridad se financiará mediante una tasa de 250 euros a las entidades financieras por cada reclamación admitida
- Esta nueva figura complementa el sistema institucional de resolución extrajudicial de reclamaciones en el ámbito financiero



22 de noviembre de 2022. El Consejo de Ministros ha aprobado el proyecto de Ley de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero que será remitido a las Cortes para su tramitación parlamentaria.

La creación de la Autoridad es un proyecto prioritario para el Gobierno porque incrementará la protección de los ciudadanos en cuanto clientes financieros, que podrán presentar sus reclamaciones de forma gratuita en el ámbito bancario, de seguros y de inversión financiera ante un único organismo, lo que redundará en un mejor análisis de los conflictos y rapidez en el servicio. De esta forma, esta nueva institución centralizará los actuales servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El texto aprobado amplía el alcance y las competencias de la futura Autoridad respecto al texto inicial, reforzando la seguridad jurídica y la protección de los clientes financieros.

Más protección para los clientes

Entre las principales novedades que se han incorporado en el proyecto tras la Audiencia Pública destaca la ampliación de las entidades que podrán ser objeto de reclamaciones por parte de los clientes. A las entidades supervisadas, servicios fintech y de criptoactivos se añaden los servicios de préstamos al consumo, con independencia de por quién sean supervisados.

Asimismo, se refuerza el papel de los Códigos de Buenas Prácticas y de autorregulación del sector financiero, asimilándolos a normas de conducta que serán de obligado cumplimiento una vez suscritos, pudiendo ser objeto de reclamación en caso incumplimiento. En este sentido se incluye como obligación para los supervisores financieros la elaboración y actualización de un Compendio Anual de Buenas Prácticas y Usos Financieros que será tenido en cuenta por la Autoridad en la resolución de los conflictos.

Se extiende también el tipo de reclamaciones que se pueden presentar, que podrán tener o no contenido económico, para cubrir reclamaciones, por



ejemplo, de falta de información o por la no apertura de una cuenta de pago básica, así como por posibles incumplimientos de la autorregulación del sector financiero.

En este sentido se aclara que cuando la reclamación tenga un contenido económico, en las resoluciones que sean vinculantes se podrá determinar la devolución de importes debidamente cobrados más los intereses de demora. Para las reclamaciones sin contenido económico se establece la posibilidad de la Autoridad pueda reconocer al cliente una compensación, entre 100 € y 2.000€, en función de la naturaleza, alcance y circunstancias particulares de la reclamación.

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

Finalmente, como novedad y con el fin de favorecer todas las alternativas posibles para las partes, se incluye expresamente la posibilidad de que las partes puedan someterse voluntariamente una vez iniciado el procedimiento a un mecanismo de conciliación o mediación, aun cuando el cliente ya haya iniciado el procedimiento de reclamación ante la Autoridad.

Funcionamiento de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

Podrán presentar reclamaciones ante la Autoridad las personas físicas o jurídicas clientes de servicios financieros por posibles incumplimientos de normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros, así como por abusividad de cláusulas declaradas como tales por los altos tribunales correspondientes, o en su caso, hayan sido inscritas con tal carácter en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, en relación con los contratos financieros.



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

En el resto de los casos, cuando las resoluciones no sean vinculantes por ser de una materia no relacionada con las normas de conducta o de cuantía superior a 20.000 euros, están tendrán el valor de informe pericial si se deciden aportar en un procedimiento judicial en defensa de sus intereses.

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

La nueva Autoridad se financiará con el pago por las entidades financieras de una tasa de 250 euros que abonarán por cada reclamación admitida. Se trata de una tasa por actividad y servicios de forma que, además de contribuir a la financiación de la institución, incentivará que las entidades resuelvan las reclamaciones de forma previa.

Con el fin de evitar abusos, la Autoridad podrá imponer multas de hasta 500 euros en caso de inadmisión reiterada al mismo reclamante durante un periodo de un año presentando reclamaciones que resulten infundadas.

Estructura de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que estará adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, contará con autonomía e independencia funcional y se financiará, cuando su actividad esté en pleno funcionamiento, a través de tasas recabadas por las reclamaciones admitidas.



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

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

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

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

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