



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XV LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

5 de abril de 2024

Núm. 18-1

Pág. 1

PROYECTO DE LEY

121/000018 Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

La Mesa de la Cámara, en su reunión del día de hoy, ha adoptado el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia.

(121) Proyecto de ley.

Autor: Gobierno.

Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Acuerdo:

Teniendo en cuenta el escrito número de registro 18847, encomendar su aprobación con competencia legislativa plena y por el procedimiento de urgencia, conforme al artículo 148 del Reglamento, a la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital. Asimismo, publicar en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, estableciendo plazo de enmiendas, por un período de ocho días hábiles, que finaliza el día 15 de abril de 2024.

En ejecución de dicho acuerdo se ordena la publicación de conformidad con el artículo 97 del Reglamento de la Cámara.

Palacio del Congreso de los Diputados, 2 de abril de 2024.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Fernando Galindo Elola-Olaso**.

PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE CREA LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA
INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO PARA LA RESOLUCIÓN
EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS ENTRE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
Y SUS CLIENTES

Índice

Exposición de motivos

Título preliminar. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Definiciones.

Artículo 3. Ámbito de aplicación. Exclusiones.

Artículo 4. Carácter imperativo.

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. Finalidades.

Capítulo II. Organización

Artículo 10. Órgano de gobierno. Consejo Rector.

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 las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia.

Artículo 15. Funciones de las personas titulares 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 Consejo Asesor.

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 conflictos transfronterizos.
- Artículo 30. Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.

Título III. 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. Presentación de la reclamación ante la Autoridad.
- Artículo 35. Principios.
- Artículo 36. Legitimación activa.
- Artículo 37. Legitimación pasiva.
- Artículo 38. Régimen de admisión de reclamaciones. Supuestos de inadmisión.
- Artículo 39. Plazos de resolución.
- Artículo 40. Efectos de la presentación de reclamaciones.
- Artículo 41. Contenido y alcance de las resoluciones.
- Artículo 42. Resolución vinculante.
- Artículo 43. Resolución no vinculante.
- Artículo 44. Cuestión previa de unificación de criterio.
- Artículo 45. Interposición de demanda frente a las resoluciones vinculantes.
- Artículo 46. Costas procesales.

Título IV. Información y control parlamentario

- Artículo 47. Información general.
- Artículo 48. Informe anual de actividad.
- Artículo 49. Control parlamentario.

Título V. Cooperación con otros órganos

- Artículo 50. Cooperación con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.
- Artículo 51. Comunicación de posibles infracciones de normas de conducta.
- Artículo 52. Convenios con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.
- Artículo 53. Compendio anual de buenas prácticas y usos de los sectores financieros.

Título VI. Promoción de la educación financiera

- Artículo 54. Colaboración institucional con el Plan de Educación Financiera.
- Artículo 55. Actuaciones para la promoción de la educación financiera.

Título VII. Régimen sancionador

- Artículo 56. Disposiciones generales.
- Artículo 57. Procedimiento para la imposición de sanciones.
- Artículo 58. Procedimiento aplicable en el supuesto de infracciones leves.
- Artículo 59. Infracción grave.
- Artículo 60. Infracción leve.
- Artículo 61. Sanciones por la comisión de infracciones graves.
- Artículo 62. Sanciones por la comisión de infracciones leves.
- Artículo 63. Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones graves o leves.
- Artículo 64. Graduación de las sanciones.
- Artículo 65. Publicidad de las sanciones.
- Artículo 66. 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. Asistencia jurídica.

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

Disposición adicional séptima. Primer mandato de los consejeros y las consejeras electas.

Disposición adicional octava. Sanciones consistentes en multa.

Disposición adicional novena. Mantenimiento de funciones consultivas y de gestión de reclamaciones de Deuda Pública.

Disposición transitoria primera. Régimen transitorio de tramitación de reclamaciones.

Disposición transitoria segunda. Procesos judiciales en curso.

Disposición transitoria tercera. Régimen presupuestario transitorio.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Modificación de la 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 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Disposición final cuarta. 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 quinta. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Disposición final sexta. Modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Disposición final séptima. Modificación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

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

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

Disposición final undécima. Modificación del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Disposición final duodécima. Modificación del Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

Disposición final decimotercera. 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 decimocuarta. Modificación del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

Disposición final decimoquinta. Modificación del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Disposición final decimosexta. Modificación 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.

Disposición final decimoséptima. 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 decimoctava. Modificación de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los servicios de inversión.

Disposición final decimonovena. Salvaguarda del rango de ciertas disposiciones reglamentarias.

Disposición final vigésima. Título competencial.

Disposición final vigésima primera. Desarrollo normativo.

Disposición final vigésima segunda. Entrada en vigor.

Exposición de motivos

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 y buen funcionamiento de los mercados— como de los individuales de los ciudadanos en tanto que usuarios 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 para el sector y de un marco de protección de los usuarios de servicios financieros que va más allá del generalmente aplicable en las operaciones económicas.

La presente Ley facilita la resolución de conflictos entre los clientes y las entidades que operan en el ámbito de la prestación de servicios financieros, sobre la base del carácter omnicompreensivo 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, y ello con independencia de si las entidades se encuentran sujetas a la supervisión de las autoridades supervisoras específicas del sector o a autoridades administrativas con competencias en materia de consumo.

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 la clientela 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 primero, el del cumplimiento general de las normas reguladoras de las relaciones entre clientes y entidades financieras. El segundo, 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, suscrito por las principales asociaciones del sector en julio de 2021 y ampliado en febrero de 2022 para garantizar la atención de los colectivos vulnerables, entre ellos el de los mayores de 65 años o personas con discapacidad, también, la creación del Observatorio para la Inclusión Financiera por iniciativa de las mismas asociaciones, y el nuevo compromiso suscrito en octubre de 2022, para garantizar al menos un punto de acceso a servicios bancarios presenciales a través de distintas modalidades a las más de 660.000 personas que residen en los 3.230 municipios que no disponen de este servicio.

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; la Ley 20/2015,

de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; 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, de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales; y la Ley 6/2023, de 17 de marzo de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión. 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, los servicios de pago o la cuenta de pago básica o en el ámbito de los seguros, la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

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 por parte de las entidades financieras supervisadas. Otras administraciones con competencias en materia de consumo ostentan las mismas potestades públicas de seguimiento, supervisión y sanción, en el caso de que la normativa no sea observada por entidades no sujetas a supervisión o sujetas a un mero registro en los supervisores.

Las buenas prácticas y usos financieros, que durante años han venido definiendo 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, complementan el marco de protección referido, pues a través de su conocimiento experto de los sectores, obtenido a través de la gestión de reclamaciones, pero también de su actividad supervisora, pueden de manera más certera elaborar los criterios interpretativos, definir las prácticas habituales, metodologías o procedimientos necesarios, que, sin venir impuestos por la normativa contractual o de supervisión, son prácticas consolidadas del sector o razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Continuando con dicha función, además de retener la función consultiva, la presente Ley prevé que las buenas prácticas y los usos financieros continúen siendo definidos y publicados por las autoridades supervisoras mediante la elaboración conjunta de un compendio que se revisará con carácter anual en los términos descritos en el artículo 53. Ello sin perjuicio de la iniciativa que en esta materia se reserva en esta misma norma para la nueva Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (en adelante, también referida como «la Autoridad»).

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 han 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 la Ley XX/2024, de xx de xx, por la 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 de las entidades financieras, establecen la obligación, entre otros, 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 o mecanismos internos adecuados para la resolución de quejas y reclamaciones y,

potestativamente, un defensor de la clientela cuyas decisiones vinculan a la entidad cuando sean favorables para el cliente. Dichos 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 litigio 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 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 llevada a cabo por la citada Ley XX/2024, de xx de xx, 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 las circunstancias personales de los clientes financieros, como la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa 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 que sí resulta preceptiva en aquellos, ni tampoco de la de cualquier otro profesional, asesor o representante. Además, en muchos casos, el importe de la reclamación suele ser relativamente bajo, lo que desincentiva 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 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 litigio planteado, siempre podrá acudir a la vía judicial, para hacer valer sus derechos e intereses legítimos, en ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva, reconocido como derecho fundamental en el artículo 24 de 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 litigios surgidos tras la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016, en el ámbito de la declaración del carácter abusivo 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 litigios de alcance general que desborden 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 con 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 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión; el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones; el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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 ésta 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, a la postre, en numerosas ocasiones conducen 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 importantes conflictos entre clientes financieros y entidades dirimidos en última instancia por los tribunales nacionales o europeos, a menudo, de forma desfavorable a las entidades. La judicialización de los conflictos entre clientes y entidades financieras, en ocasiones de forma masiva, conlleva un importante coste en tiempo y recursos económicos que se corresponde mal con la protección efectiva de los intereses de los ciudadanos. Además, tiene 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 conflictos entre los clientes y las entidades financieras. Un primer paso es la actualización de la normativa prevista en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, relativa a los servicios de protección a la clientela, adaptándolos a los nuevos estándares de protección de los usuarios de servicios financieros. 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 de cuantía inferior a 20.000 euros. Esta nueva autoridad integrará los actuales servicios de reclamaciones de los organismos supervisores, que dejarán de realizar estas funciones (resolución de quejas y reclamaciones) de acuerdo con 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 sobre el carácter abusivo de cláusulas contractuales en los términos recogidos en esta ley; esto es, cláusulas abusivas así declaradas por la jurisprudencia del Tribunal Supremo u otras de idéntica significación, o cuando tal carácter resulte de una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea o cuando haya una cláusula que haya sido declarada como tal en sentencia firme inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, siendo las resoluciones vinculantes de la Autoridad recurribles ante los tribunales de la jurisdicción civil. La referencia a «idéntica significación» tiene por finalidad permitir el examen de cláusulas cuya concreta redacción no ha sido declarada nula por el Tribunal Supremo, pero sí lo han sido cláusulas cuyo contenido y efectos son iguales, pese a diferencias no materiales en la redacción. No se pretende una extrapolación extensiva de las cláusulas efectivamente declaradas abusivas, sino evitar que, por meras diferencias en su redacción, no se pueda tener en cuenta el criterio del Tribunal Supremo. La posibilidad de que la Autoridad se pronuncie sobre una cláusula de idéntica significación a una declarada como abusiva otorga eficiencia al proceso de resolución, evitando que el demandante deba acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos, todo ello a salvo del recurso al procedimiento judicial que salvaguarde, en su caso, el examen de abusividad del clausulado cuestionado.

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 Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo

de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) nº 1093/2010 y (UE) nº 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937.

Existen, no obstante, aspectos de la actividad de las entidades financieras que, por estar específicamente encomendadas al conocimiento de otros órganos que garantizan los derechos de los ciudadanos, o por tratar sobre materias que no guardan relación con la prestación de servicios financieros en una relación entidad-cliente, se encuentran excluidos del conocimiento de la Autoridad. Tal es el caso, por ejemplo, de los conflictos en materia de protección de datos, las actuaciones que puedan llevar a cabo aquellas cuando actúan como colaboradoras de las diversas administraciones públicas en sus relaciones con la ciudadanía, salvo que la Autoridad pueda pronunciarse sobre la normativa sectorial que rige la actuación de la entidad sin implicar a las referidas administraciones, o las reclamaciones de indemnizaciones relacionadas con la normativa de defensa de la competencia.

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 oírán 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 litigios con los clientes aportando una solución eficaz que constituya una alternativa al procedimiento judicial.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora 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.

Asimismo, se incluye la creación de esta Autoridad en el Componente 11, Reforma 3 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Concretamente, esta norma y su normativa de desarrollo se corresponde con el hito CID 436 de la Componente 11, Reforma 3.

Esta ley completa el mandato establecido en dicha disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y desarrolla la reforma mencionada en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. El nuevo sistema que ahora se diseña, establece una nueva Autoridad Administrativa Independiente que se apoya para su creación en la trayectoria 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 y da cumplimiento a los principios formulados en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Mediante esta ley se establece una única entidad con competencias para la resolución de los litigios entre los clientes financieros y sus entidades, cuyas resoluciones sobre normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas tendrán carácter vinculante en aquellos casos en que la cuantía de la reclamación sea inferior a 20.000 euros, quedando obligadas las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha Autoridad. Dicho importe previsto a efectos de la determinación del carácter vinculante de las reclamaciones podrá ser modificado reglamentariamente en el futuro sobre la base de la experiencia adquirida en el funcionamiento de la Autoridad.

En el resto de los supuestos (incumplimientos sobre normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas por importe igual o superior a 20.000 euros, sobre buenas prácticas y usos financieros y reclamaciones que no tengan carácter económico) las resoluciones tendrán carácter no vinculante.

El sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos 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 nueva Autoridad y los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras. Como hasta ahora, en un primer estadio, será necesario que el cliente financiero plantee su reclamación o queja ante estos servicios y en caso de no ser atendida favorablemente podrá acudir a la Autoridad. La principal diferencia con la regulación de los servicios de resolución de reclamaciones y quejas actuales de los supervisores es el carácter vinculante de las resoluciones que la Autoridad dicte cuando la cuantía de lo reclamado sea inferior a 20.000 euros. Y ello sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la vía judicial por cualquiera de las partes contra la resolución dictada, garantizándose así la tutela judicial efectiva que nuestra Carta Magna reconoce.

La utilización del sistema institucional de resolución extrajudicial de la Autoridad por el cliente financiero es voluntaria, pero alternativa al acceso a la jurisdicción civil, y también se suma a la posibilidad de acudir a otros mecanismos alternativos de resolución de controversias, acreditados conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, a los que voluntariamente puedan someterse las partes. De modo que, si el cliente financiero opta por presentar una reclamación ante la nueva Autoridad, será la jurisdicción civil la competente para conocer de los recursos que tanto el cliente como la entidad puedan interponer frente a las resoluciones vinculantes. Una vez que el cliente financiero plantea su reclamación ante la Autoridad es obligatorio para las entidades financieras su sometimiento al procedimiento de resolución alternativa extrajudicial.

En el caso de las resoluciones no vinculantes de la Autoridad, el cliente y la entidad financiera podrán, en su caso, plantear el litigio ante los tribunales de la jurisdicción civil. En este caso, la resolución no vinculante dictada por la nueva Autoridad tendrá el mismo valor probatorio que un informe pericial, que los tribunales podrán valorar conforme a las reglas previstas en las leyes procesales.

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 éste 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 y, en su caso, la discapacidad 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, personas con discapacidad, especialmente mujeres mayores con discapacidad, menor renta y que viven en municipios de menor tamaño. Asimismo, la condición de persona extranjera y la situación administrativa suponen un elemento añadido de vulnerabilidad puesto que a lo anterior se puede sumar el desconocimiento del idioma, del sistema bancario, las dificultades para acceder a vías de reparación efectivas o la posibilidad de obtener el certificado digital obligatorio para poder realizar determinados trámites. Estas personas vulnerables constituyen 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 estas 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, litigios con el proveedor de servicios financieros.

Por ello, la Ley establece también la obligación de fomentar la educación financiera a través de la colaboración entre los supervisores y entre estos y la Autoridad, 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 Economía, Comercio y Empresa y las autoridades de supervisión con el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes 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. Tiene carácter gratuito para el cliente, que podrá presentar su reclamación sin necesidad de contar con la defensa de un abogado ni con la representación de un procurador. Presenta otros elementos ventajosos para el cliente, tales como el breve plazo de tiempo para su resolución. Asimismo, atendiendo especialmente a las dificultades de accesibilidad que pueden tener las personas mayores de 65 años, las personas con discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, las dificultades derivadas del desconocimiento del idioma o de los procedimientos administrativos y, en general, las de cualquier ciudadano con problemas para utilizar 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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Todos estos elementos suponen una mejora para las personas vulnerables, principalmente por circunstancias como la edad, la discapacidad, la condición de persona extranjera, la situación administrativa, las dificultades derivadas del desconocimiento del idioma o de los procedimientos administrativos 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 del Cliente Financiero.

VII

La ley se compone de un título preliminar y siete títulos más, con un total de 66 artículos, además de nueve disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y veintidós 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. Se establecen también las cuestiones que quedan excluidas de la posibilidad de reclamación ante la nueva Autoridad.

En la medida en que es aconsejable que las partes resuelvan sus conflictos de forma amistosa, se prevé la posibilidad de que el cliente y la entidad alcancen un acuerdo transaccional en el trámite de reclamación previa ante los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras. De igual forma, se prevé que, aun ya iniciado el procedimiento de reclamación, las partes puedan someterse voluntariamente a un procedimiento de conciliación, comunicándolo a la Autoridad. Si alcanzan un acuerdo, este quedará reflejado en el expediente y pondrá fin al procedimiento.

El título I establece el sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes y su régimen jurídico. Se aclara el carácter alternativo que el acceso a la Autoridad tiene respecto de la jurisdicción civil para el cliente financiero y las acciones judiciales que corresponden a este.

El título II crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (capítulo I), estableciendo su organización (capítulo II), régimen jurídico y de personal (capítulo III) y sus principios de funcionamiento (capítulo IV).

El órgano de gobierno de la nueva Autoridad será el Consejo Rector, integrado por las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia y los consejeros natos y electos.

Respecto de las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia de la Autoridad se requerirá de su comparecencia ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados y que se ratifique su nombramiento por acuerdo adoptado por mayoría absoluta, que validará la idoneidad de las personas propuestas para el cargo, lo que sin duda contribuirá a reforzar la transparencia e independencia de la Autoridad.

El título III detalla el procedimiento a seguir en la resolución del litigio entre la entidad financiera y su cliente, en el que destaca como novedad frente al régimen anterior el carácter vinculante de las resoluciones de índole sectorial, hasta un determinado importe. Como requisito de procedibilidad previo, se establece que, para plantear una reclamación ante la Autoridad, antes se debe haber acudido a los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras y que dicha reclamación no haya sido estimada por estos.

El procedimiento ante la Autoridad contiene especialidades procedimentales, por ejemplo, en materia de los plazos máximos que deben establecerse en los distintos hitos. Estas especialidades se derivan de la regulación especial en materia de resolución extrajudicial de conflictos de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. No obstante, en la medida en que la Autoridad es un órgano administrativo, se establecen en su procedimiento plazos de días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados en días naturales por la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Por otra parte, el procedimiento se divide en dos fases. La fase de instrucción, cuya competencia se atribuye a las personas titulares de las Vocalías, en la que se realizará la tramitación del expediente y la elevación del expediente y de la propuesta de resolución al órgano competente para resolver. La fase de resolución corresponde a las Secciones, órgano colegiado competente para resolver las reclamaciones.

Las o los Vocales y las personas integrantes de las Secciones, en tanto que personal del sector público, gozan de presunción de imparcialidad conforme al considerando 24 de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo. Para ser Vocal será preciso contar 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. La regulación de la carga de la prueba sigue las reglas previstas en la Ley de Enjuiciamiento Civil y la consolidada doctrina del Tribunal Supremo en el ámbito de las reclamaciones al sector financiero. Así, con carácter general, como el Alto Tribunal tiene declarado de forma reiterada, en materia de obligaciones de información a la clientela, contenida en normas

de conducta, corresponde la carga de la prueba a la entidad financiera. En el resto de los supuestos, se aplicarían las reglas previstas en la Ley de Enjuiciamiento Civil, entre las que se incluye, como principio inspirador, el principio de facilidad probatoria.

La Autoridad resolverá conforme a derecho los conflictos y podrá acordar la devolución de las cantidades indebidamente cobradas por la entidad financiera más los intereses legales. Se determinarán reglamentariamente las reglas de cálculo para aquellos casos en los que la cuantía de la reclamación fuera indeterminada. Asimismo, la Autoridad resolverá sobre reclamaciones sin contenido económico y en las que se aprecie una vulneración de los derechos de los clientes reconocidos en la normativa de conducta o en los códigos de autorregulación de adhesión voluntaria por parte de las entidades reclamadas.

El título IV regula la información que debe facilitar la Autoridad sobre su actividad, indicándose asimismo el control parlamentario de su funcionamiento.

El título V se refiere a la cooperación de la Autoridad con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.

El título VI 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 VII establece el régimen sancionador atribuido a la Autoridad. El incumplimiento por las entidades financieras de las resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad constituirá una infracción administrativa, que podrá ser calificada como infracción leve o grave, atendiendo al número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero, en función de si los incumplimientos pueden considerarse o no especialmente relevantes. Se establece un plazo de prescripción de infracciones de cuatro años en el caso de las graves, siguiendo el régimen de prescripción previsto en la normativa tributaria, y de dos años en el caso de las leves. Por su parte, el régimen de prescripción de las sanciones será el previsto con carácter general en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las primeras cinco disposiciones adicionales regulan cuestiones relevantes para que la puesta en 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 esta necesaria para la generalización de su uso. 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; la cuarta se refiere a la elaboración de un informe de impacto sobre la implementación del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos; la quinta se refiere a la asistencia jurídica; la sexta regula las obligaciones de la Autoridad en caso de actuaciones que supongan una ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. La séptima se refiere al primer mandato de los consejeros y las consejeras electos del Consejo Rector de la Autoridad y su renovación por mitades. La octava establece que el importe de las multas pecuniarias que se recauden por razón de las sanciones que pueda imponer la Autoridad sea ingresado en el Tesoro Público.

Por último, la disposición adicional novena recoge el mantenimiento de la función consultiva del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones regulada en la Orden

ECC/2502/2012, de 16 de septiembre, así como la de resolución, por parte del Banco de España, de reclamaciones, presentadas por los titulares de cuentas directas que manifiesten su disconformidad con la actuación de este como entidad participante en los mercados de deuda pública españoles.

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, desistan unilateralmente del procedimiento judicial antes de que se haya dictado sentencia, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad. La tercera hace referencia al régimen presupuestario transitorio de la Autoridad, de modo que, hasta que esta disponga de presupuesto propio aprobado en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, los gastos derivados de su constitución y funcionamiento se imputarán a los créditos del presupuesto del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y los del ejercicio de las funciones que correspondan a las autoridades de supervisión conforme a la disposición transitoria primera se imputarán a aquellas.

La disposición derogatoria única, por su parte, pone fin a la vigencia de los artículos 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, salvo el apartado 30.1 segundo párrafo, referido a las consultas, y 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, manteniendo implícitamente la vigencia del resto de disposiciones que no se opongan a lo establecido en esta ley.

En las veintidós disposiciones finales se introducen diversas modificaciones normativas entre las que destacan las que completan el marco regulatorio de la Autoridad. Así, la primera modifica 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. Por su parte, las disposiciones finales segunda y tercera modifican, respectivamente, la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, para contemplar el recurso a la jurisdicción contencioso administrativa ante determinadas resoluciones de la Autoridad, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, para atribuir a los Juzgados de primera instancia la competencia para conocer los procesos que tengan por objeto las resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero, respectivamente. Por otra parte, la disposición final séptima modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos para adaptar su comisión de control a la existencia de esta nueva Autoridad; la novena modifica 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, y la decimotercera modifica la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para designar al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa como autoridad de acreditación en el sector financiero.

Por su parte, la disposición final quinta modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el objeto de que la habilitación expresa al Banco de España para determinar el alcance de los datos a declarar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, permita considerar, entre otros, el ámbito geográfico de los riesgos, así como diferenciar en función de la entidad declarante y el tipo de riesgo. Además, se introducen medidas que refuerzan el ejercicio de los derechos de rectificación y supresión de los datos de la CIR, se reduce el periodo de conservación de las declaraciones al periodo previsto en la normativa de protección de datos y se ajusta el periodo de bloqueo tras la resolución de una reclamación para evitar el uso espurio del mecanismo de interrupción de la información que protege a los reclamantes legítimos para evitar decisiones erróneas de los prestamistas en la concesión crédito a nuevos clientes.

La disposición final sexta modifica la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, al objeto de clarificar el procedimiento de inscripción en el registro de proveedores de servicios de cambio de moneda virtual por moneda fiduciaria y de custodia de monederos electrónicos.

Mención especial merecen las disposiciones finales de modificación de las principales normas reguladoras de los tres sectores financieros; el 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; la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, 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.

Tal modificación obedece a la necesidad de introducir, dentro del marco de reconfiguración de las entidades financieras españolas, un principio general para garantizar la prestación personalizada de servicios financieros, entendiendo aquella como la que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, las características de la zona geográfica en la que reside en términos de población y el nivel de competencias digitales del cliente financiero, 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, sexo y situación de discapacidad, 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, la discapacidad, la condición de persona extranjera, la situación administrativa, las dificultades derivadas del desconocimiento del idioma o de los procedimientos administrativos del cliente financiero, 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. En este sentido, se incorpora en la disposición final octava, que modifica la Ley 10/2014, una obligación de las entidades de crédito de remisión periódica de datos sobre inclusión financiera al Banco de España, la obligación de elaborar un informe de autoevaluación del cumplimiento del principio de prestación personalizada, que facilitará la labor supervisora del Banco respecto a este principio, así como la previsión de que el Banco de España, a partir de los datos e

información recabada en su labor supervisora, elabore un informe sobre la situación de la inclusión financiera en España y sus perspectivas. Dicha disposición final octava refuerza asimismo las herramientas supervisoras a disposición del Banco de España: incorpora el denominado *mystery shopping*, ya a disposición de la CNMV, y fortalece el marco supervisor para hacer frente con mayor eficacia al denominado intrusismo.

Además, la disposición final décima adapta el régimen de supervisión y sanción previsto en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras al nuevo marco que propicia la creación de la Autoridad.

La disposición final duodécima modifica el artículo 49.1 del Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito, para eliminar la referencia a la fecha concreta en la que se deben comunicar las contribuciones, y sustituir la misma por una referencia al Reglamento Delegado 2015/63 (UE), de la Comisión, de 21 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Las disposiciones finales decimocuarta y decimosexta modifican el régimen de cuentas de pago básicas. Así, se modifica el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, para aclarar las características subjetivas de los clientes potenciales con derecho a solicitar una cuenta de pago básica, los documentos que, excepcionalmente, sirvan para acreditar la identidad formal a estos efectos y para que el Banco de España elabore un modelo de solicitud normalizado que las entidades deberán utilizar y poner a disposición de sus clientes. Adicionalmente, se modifica el 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 para que determinadas entidades sin ánimo de lucro colaboradoras del Sistema Nacional de Acogida puedan acreditar la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.

Por otro lado, las disposiciones finales undécima y decimoquinta introducen medidas de fomento de la competencia. Así, se modifica el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social para que las entidades financieras debidamente registradas en el Banco de España puedan ser autorizadas a colaborar en el pago de las obligaciones del sistema de la Seguridad Social. Igualmente, se modifica el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera para introducir la posibilidad de la cancelación telemática en aquellas cuentas a las que el usuario pueda acceder de esta forma.

Finalmente, en las disposiciones finales decimonovena, vigésima, vigésima primera y vigésima segunda se establecen la salvaguarda de rango de ciertas disposiciones reglamentarias, el título competencial, el desarrollo normativo y se dispone su entrada en vigor, respectivamente.

VIII

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 al principio de necesidad, 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 su disposición adicional primera, completando el marco institucional del que disponen los clientes financieros para efectuar reclamaciones frente a las entidades financieras y mejorando así su protección.

En lo que a eficacia se refiere, la creación de la Autoridad es el mejor instrumento para alcanzar los resultados que se persiguen, esto es, la resolución extrajudicial de los

conflictos de una forma ágil y rápida. Así, la constitución de la entidad de resolución de conflictos 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, complementará el sistema institucional de resolución de reclamaciones e integrará los actuales servicios de reclamaciones de los organismos supervisores, que dejarán de realizar estas funciones de acuerdo con las disposiciones transitorias de esta ley.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta ley se inspira en el principio que guía la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, en el sentido de guardar el necesario equilibrio para proporcionar un marco legal adecuado, ágil y que favorezca la defensa de los clientes financieros, estableciendo cauces extrajudiciales para la resolución de conflictos con las entidades financieras que no impongan una mayor carga o restricciones a los interesados.

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 conflictos en el ámbito financiero, realmente alternativo al judicial, se consigue un mejor conocimiento de la aplicación de las normas de conducta en 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.

La presente ley ha sido concebida sobre el principio pro consumatore, presupuesto ineludible de funcionamiento de la Autoridad, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a los intereses de los consumidores han de interpretarse de la forma más favorable para estos, con base en los artículos 9.2 y 51 de la Constitución, y en los artículos 1 y 4 de esta Ley.

Igualmente, esta ley y las actuaciones y competencias atribuidas a la Autoridad 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 (C/2023/111).

En lo referente al principio de transparencia, la presente ley proviene de un proyecto de ley anterior en cuya tramitación 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 sede electrónica del entonces Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, que se mantuvo abierta del 2 al 17 de marzo de 2017. Se recibieron numerosas observaciones que se tuvieron en cuenta en la elaboración de un texto que se presentó como proyecto de ley y fue tramitado como tal durante la pasada Legislatura, pero que decayó por la disolución de las Cortes.

Para la elaboración de esta ley se ha partido del texto aprobado por el Pleno del Congreso en la anterior legislatura, una vez eliminadas determinadas disposiciones finales, bien por su inclusión en textos normativos adoptados en el periodo de tiempo transcurrido desde la caducidad del proyecto, bien por criterios de oportunidad. En la medida en que el nuevo anteproyecto difiere en algunos aspectos importantes del proyecto de ley que se remitió al Congreso en la anterior legislatura, se ha estimado conveniente tramitarlo de nuevo. Así, el texto ha sido sometido a audiencia pública, como anteproyecto de ley, del 14 al 26 de diciembre de 2023. En esta fase se han recibido observaciones tanto de

asociaciones privadas como de instituciones y de organismos públicos, que han sido valoradas y muchas de ellas tenidas en cuenta e incorporadas a esta ley y que han enriquecido la regulación de este nuevo sistema alternativo de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero.

Con fecha 23 de enero de 2024 el Consejo de Ministros acordó autorizar, al amparo de lo previsto en el artículo 27.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, la tramitación administrativa urgente del procedimiento de elaboración y aprobación del Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Se ha procedido a continuación a recabar los informes externos necesarios, entre otros del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Consejo General del Poder Judicial, la Agencia Española de Protección de Datos, la Oficina de Calidad y Coordinación Normativa, así como la aprobación previa del Ministerio de Transformación Digital y de la Función Pública, el informe del Ministerio de Hacienda en relación con la tasa que financiará la Autoridad, y el informe competencial del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, esta ley no impone carga administrativa adicional alguna que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del mandato contenido en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo.

Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en la Constitución Española en relación al reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas, concretamente en el artículo 149.1.6.^a, 11.^a, 13.^a, 14.^a y 18.^a que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, legislación procesal, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, hacienda general y bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, respectivamente.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto crear la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, estableciendo un sistema público de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las entidades y los clientes que operan en los sectores financieros, el régimen de recursos ante la jurisdicción ordinaria que de dicho sistema se deriva, así como el impulso de la educación financiera.

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.

No obstante, no tendrán la consideración de cliente, a los efectos de esta ley, las grandes empresas, entendidas como tales aquellas que no se consideren microempresas o pequeñas y medianas empresas conforme al Anexo I del Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado.

Se considerará también cliente al cliente potencial, entendiéndose como tal a aquella persona que haya tenido un contacto con la entidad para obtener la prestación de un servicio financiero a iniciativa de cualquiera de las partes. En particular, se considerarán clientes potenciales los solicitantes de cuentas de pago básicas conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

2. Entidades financieras: todas las personas físicas o jurídicas sujetas a la normativa sectorial estatal referida a la prestación de servicios y contratación de productos financieros con la clientela y, en particular:

a) Aquellas sometidas a un régimen de supervisión o registro del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, incluyendo las domiciliadas en otros Estados miembros de la Unión Europea y autorizadas a operar en España, y las entidades de terceros países, que operen en España con sucursal o en régimen de libre prestación de servicios con autorización del supervisor competente.

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

c) Las entidades sujetas a 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) Las entidades sujetas a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

e) Las personas físicas y jurídicas sujetas a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

f) Las entidades sujetas, en lo que se refiere a sus relaciones con clientes financieros residentes en España, al Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) N.º 1093/2010 y (UE) N.º 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937.

g) Las entidades sujetas a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

h) Las personas físicas y jurídicas sujetas al Título I del Libro Segundo 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, en lo que se refiere a la distribución de seguros.

i) Cualesquiera otras entidades comercializadoras de productos y servicios financieros en territorio español, siempre que su actividad, supervisada o no, se encuentre regulada por normativa de conducta sectorial estatal dirigida a la transparencia y protección de la clientela.

3. Reclamación: toda pretensión formulada 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 contratación o prestación de un servicio financiero, como consecuencia de incumplimiento de normas de conducta, o por la aplicación de cláusulas contractuales abusivas en los términos del apartado 6 o por el incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros en los términos definidos por las autoridades supervisoras, aunque tal pretensión no tenga contenido económico.

4. Normas de conducta: la normativa sectorial estatal de transparencia y protección de los clientes, así como cualquier otra normativa estatal 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. A los fines de la presente norma, los códigos de autorregulación voluntariamente

suscritos por las entidades financieras o las asociaciones a las que estas estén adheridas, tendrán la consideración de normas de conducta

5. Buenas prácticas y usos financieros: los criterios interpretativos, prácticas habituales, metodologías o procedimientos necesarios, que, sin venir impuestos por la normativa contractual o de supervisión, son prácticas consolidadas del sector o razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros y en particular, los recogidos en las Memorias de Reclamaciones, guías técnicas u otros instrumentos similares emitidos o adoptados como propios por las autoridades de supervisión. Las buenas prácticas y los usos financieros serán definidos y publicados por las autoridades supervisoras mediante la elaboración conjunta de un compendio que se revisará con carácter anual en los términos descritos en el artículo 53.

6. Cláusula abusiva: cualquier estipulación no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, cause en detrimento del cliente un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, siempre que concurra 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. A los efectos de este apartado se entiende que una cláusula tiene idéntica significación a otra que haya sido declarada nula por abusiva por el Tribunal Supremo cuando su contenido y efectos sean iguales, pese a la existencia de diferencias no sustanciales en la redacción de las mismas.

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

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 conforme al apartado 2 y su cliente, cuyo contenido se encuentre dentro de su objeto social o se incluya entre las actividades accesorias o complementarias permitidas por su normativa específica.

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 Economía, Comercio y Empresa.

9. Principio de prestación personalizada: se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad del cliente financiero, su situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, las características de la zona geográfica en la que reside en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras características.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación. Exclusiones.*

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

2. Quedan excluidas las reclamaciones relativas a conflictos distintos de los previstos en el apartado 1 anterior y, en particular, aquellos que versen sobre:

a) El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de un contrato financiero diferente a las vulneraciones de normas de conducta, o de las buenas prácticas o usos financieros, o del establecimiento de cláusulas contractuales abusivas; el deficiente trato comercial en la

prestación de los servicios o la negativa a la concesión de financiación o a la suscripción de un contrato financiero de cualquier naturaleza.

b) Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del clausulado del contrato financiero.

c) La aplicación de los artículos 101 y 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y los artículos 1 y 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

d) Las prácticas comerciales, entendiéndose por tal las definidas en el artículo 19.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. No se considerarán prácticas comerciales a estos efectos las relaciones de naturaleza contractual y precontractual a las que les sean de aplicación normas de conducta sectoriales.

e) La protección de datos de carácter personal.

f) La actuación de las entidades financieras como consecuencia de su gestión como entidades colaboradoras con las administraciones públicas, salvo que la Autoridad tenga elementos de juicio suficientes para analizar específicamente la actuación de la entidad financiera de conformidad con la normativa sectorial.

g) En relación con el ámbito de las reclamaciones sobre seguros: (i) contratos de grandes riesgos definidos en el artículo 11 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, 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; (ii) cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

En este supuesto podrá tramitarse íntegramente la reclamación si, a la vista del contenido de la misma, se deduce que podría dar lugar a una resolución en la que se pusiera de manifiesto un incumplimiento de las normas de conducta, de las buenas prácticas y usos financieros establecidos por las autoridades de supervisión o la declaración del carácter abusivo de cláusulas contractuales en los términos recogidos en el artículo 2.6.

Para el caso de que, una vez tramitada íntegramente la reclamación, no se advirtiera ningún incumplimiento, la resolución final deberá indicar esta circunstancia confirmando el motivo de la falta de competencia.

h) 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.

i) Los demás previstos en el artículo 3.2 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, con excepción de sus letras a) y d), en el caso de esta última letra, cuando el empresario actúe en calidad de cliente financiero.

k) Las reclamaciones que pudieran formular los comitentes de operaciones de Deuda del Estado en anotaciones en cuenta, conforme a lo previsto en la Orden de 19 de mayo de 1987 que desarrolla el Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, por el que se dispuso la creación de un sistema de anotaciones en cuenta para la Deuda del Estado y por la que se delegan determinadas competencias en el Director General del Tesoro y Política Financiera.

3. Las reclamaciones que deban ser excluidas conforme al apartado anterior serán objeto de resolución de inadmisión. Contra esta resolución de inadmisión cabrá recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o bien ser impugnada directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Artículo 4. *Carácter imperativo.*

1. Los derechos reconocidos por esta ley a los clientes financieros son irrenunciables, siendo nula de pleno derecho la renuncia previa a tales derechos, así como los actos realizados en fraude de ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

2. No se considerará renuncia de derechos contraria a lo dispuesto en el apartado anterior el acuerdo transaccional que el cliente pueda alcanzar con los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras para evitar o poner fin al litigio.

TÍTULO I

Sistema de resolución extrajudicial de conflictos

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

1. 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 los servicios de atención a la clientela y defensores de la clientela de las entidades financieras y la Autoridad, en los términos previstos, respecto de la Autoridad, en esta ley, lo que se complementa con las disposiciones sobre los servicios de atención al cliente y defensores del cliente en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y sus normas de desarrollo.

2. La utilización del sistema institucional de resolución extrajudicial de la Autoridad por el cliente es voluntario para los clientes y alternativo al acceso directo a la jurisdicción civil, así como al acceso a cualquier otro medio alternativo de resolución de controversias como puede ser el sometimiento a los procedimientos arbitrales de consumo o a los establecidos por otras entidades acreditadas conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Las entidades financieras definidas en el artículo 2.2, estarán obligadas a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin al mismo cuando esta tenga carácter vinculante.

3. Frente a las resoluciones vinculantes podrán presentarse demanda ante la jurisdicción civil conforme a lo previsto en el artículo 45.

4. El cliente y la entidad financiera podrán plantear de nuevo el litigio ante la jurisdicción civil para el reconocimiento de sus derechos en los casos de resoluciones no vinculantes favorables, en caso de no ser aceptadas estas por la entidad financiera, o desfavorables.

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

1. El sistema de resolución extrajudicial de litigios 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.

2. Serán de aplicación supletoria las siguientes normas:

a) 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.

b) La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

c) La Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

d) En aquellos aspectos que no se opongan a lo regulado en la presente norma, lo preceptuado en 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.

Artículo 7. Tratamiento de datos personales.

1. El tratamiento de datos personales realizado en el ámbito de esta ley que resulte necesario para el cumplimiento de los fines de la Autoridad se encuentra amparado por lo dispuesto en el artículo 6.1.e) del 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; 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 y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 31.1.a), ya que el mismo se realiza para el cumplimiento de una misión de interés público y en el ejercicio de potestades públicas conferidas a la misma.

2. Los datos personales obtenidos por la Autoridad solo podrán utilizarse para el cumplimiento de su finalidad y funciones previstos en el artículo 9.

3. El tratamiento de los datos personales que resulten necesarios para el cumplimiento de los deberes de colaboración y de cooperación previstos en el artículo 30 y en el Título V se encuentra amparado por lo dispuesto en el artículo 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, al ser necesarios para el cumplimiento de una obligación legal.

El acceso a los datos personales solo podrá producirse cuando ese dato resulte necesario o pertinente en relación con la tramitación de un concreto expediente sin que sea posible un acceso masivo e indiscriminado a los datos de carácter personal.

4. Los sistemas de información que traten datos personales deberán garantizar la aplicación de las medidas técnicas y organizativas que resulten del análisis de los riesgos o de la correspondiente evaluación de impacto en la protección de datos, en los términos previstos en el artículo 3 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

5. En el supuesto de que intervenga una entidad como encargada del tratamiento, deberá suscribirse con los respectivos responsables del tratamiento el correspondiente instrumento jurídico en los términos previstos en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679.

6. En el caso de que se pongan en conocimiento de la Autoridad reclamaciones que contengan categorías especiales de datos personales, estos se utilizarán exclusivamente para los fines que sean necesarios para la tramitación y resolución de su reclamación. La Autoridad, de conformidad con la normativa de protección de datos de carácter personal, podrá establecer garantías adicionales de anonimización o pseudoanonimización y, en todo caso, procederá a la inmediata supresión en cuanto no sea necesaria su conservación.

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 los artículos 109 y 110 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. A efectos puramente organizativos y presupuestarios estará vinculada al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, 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 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, 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.

5. El Consejo de Ministros aprobará, mediante real decreto a propuesta de las personas titulares del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, el estatuto orgánico de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero que desarrollará su organización y funcionamiento interno.

Artículo 9. Finalidades.

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 y de las buenas prácticas y usos financieros establecidas por las autoridades de supervisión, 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 en sus normas de desarrollo.

CAPÍTULO II

Organización

Artículo 10. *Órgano de gobierno. Consejo Rector.*

1. 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.

2. El Consejo Rector estará compuesto por:

- a) Las personas titulares de la Presidencia y de la Vicepresidencia.
- b) Dos consejeros o consejeras electos.
- c) Un consejero o consejera representante del Banco de España, con al menos rango de director general.
- d) Un consejero o consejera representante de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con al menos rango de director general.
- e) La persona titular de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que tendrá el carácter de consejera o consejero nato.
- f) La persona titular de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional, que tendrá el carácter de consejera o consejero nato.
- g) La persona titular de la Subsecretaría de Economía, Comercio y Empresa, que tendrá el carácter de consejera o consejero nato.
- h) Un consejero o consejera representante del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, con, al menos, rango de director general.
- i) Un consejero o consejera representante de la Abogacía General del Estado, con, al menos, rango de director general.

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 una persona titular de la secretaría del Consejo, que deberá ser licenciada en derecho o titulación que lo sustituya y funcionaria de carrera perteneciente a un cuerpo del subgrupo A1, al servicio de la Administración General del Estado, que tendrá voz, pero no

voto, a la que corresponderá asesorar al Consejo en derecho, informar sobre la legalidad de los asuntos sometidos a su consideración, así como las funciones propias de la secretaría de los órganos colegiados. El servicio jurídico del organismo dependerá de la Secretaría del Consejo.

5. En la designación de los miembros electos 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.

6. En casos de vacancia, ausencia o enfermedad de los consejeros natos y, en general, cuando concorra alguna causa justificada, estos podrán ser sustituidos por el suplente que designen. Este deberá ostentar un cargo con un rango mínimo de director general en el organismo en el que ejerza su cargo el titular.

Artículo 11. *Competencias del Consejo Rector.*

Son competencias del Consejo Rector:

- a) Aprobar el Informe anual previsto en el artículo 48, previo informe del Consejo Asesor.
- b) Aprobar el anteproyecto de presupuestos y el plan de actuación de carácter estratégico, así como su actualización anual, de conformidad con lo previsto en el artículo 92 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- c) Aprobar el reglamento de régimen interior de la Autoridad a propuesta de la persona titular de la Presidencia.
- d) Establecer el turno de reparto de las reclamaciones entre las Vocalías y Secciones.
- e) Promover y coordinar las iniciativas y actuaciones de mejora de la educación financiera previstas en el Título VI.
- f) Nombrar a los cargos directivos de la Autoridad, de acuerdo con la estructura que se disponga en el reglamento de régimen interior, y conforme a lo establecido en el artículo 16.
- g) Coordinar las actuaciones de los diferentes órganos, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la persona titular de la Presidencia.
- h) Aprobar, en la esfera del derecho privado, las adquisiciones patrimoniales de la Autoridad y disponer de sus bienes.
- i) Estudiar, informar y deliberar sobre los asuntos que someta a su consideración la persona titular de la Presidencia de la Autoridad.
- j) Imponer las sanciones cuya adopción sea competencia de la Autoridad.
- k) Ejercer aquellas competencias adicionales que se le atribuyan en virtud de la habilitación reglamentaria contemplada en el artículo 10.1.
- l) Adoptar cualesquiera otros acuerdos precisos para el desempeño de las funciones encomendadas a la Autoridad que no sean competencia exclusiva de otro de sus órganos, pudiendo delegar en las personas titulares de la Presidencia y Vicepresidencia las atribuciones y cometidos que considere oportunos.
- m) Aprobar las cuentas anuales, de conformidad con lo previsto en los artículos 127 y 128 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

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 serán nombradas mediante Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, 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, previa comparecencia ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados. El Congreso, a través de la referida Comisión, y por acuerdo adoptado por mayoría

absoluta, deberá dar, en el plazo de un mes desde la recepción de la correspondiente comunicación, su conformidad al nombramiento con carácter previo al mismo.

2. Las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia de la Autoridad cesarán exclusivamente por las siguientes causas:

- a) Por finalizar el período para el que fue nombrado.
- b) Por renuncia a petición propia, que deberá ser 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 o fallecimiento.
- e) Por haber sido condenado en delito doloso en sentencia firme.
- 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 Economía, Comercio y Empresa, oídos el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3. 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, este quedará prorrogado hasta que tome posesión la nueva persona titular de la Presidencia o de la Vicepresidencia.

4. 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.

5. 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.

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

1. Los consejeros y las consejeras electos serán nombrados mediante Real Decreto del Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, por un período de seis años, no renovable, oída la persona titular de la Presidencia de la Autoridad.

La renovación de los consejeros y las consejeras electos se hará por mitades cada tres años, de modo que ninguno 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, este quedará prorrogado hasta que tome posesión el nuevo consejero o la nueva consejera.

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 el apartado 1, 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 las sesiones del Consejo Rector 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 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, y no incurrir en potenciales conflictos de interés como consecuencia de sus actividades anteriores ni en incompatibilidades. En el ejercicio de su cargo serán aplicables los principios del artículo 3.1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

El régimen de los conflictos de interés e incompatibilidades se regirá por lo dispuesto en el Título II de dicha Ley.

2. Deberán cumplirse los requisitos de honorabilidad del artículo 2.2 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

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

1. La persona titular de la Presidencia de la Autoridad ejercerá las siguientes funciones:

- a) Ostentar su representación legal.
- b) Acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Rector y del Consejo Asesor.
- c) Presidir, dirigir y coordinar las actividades del Consejo Rector y del Consejo Asesor.
- d) El reparto de las reclamaciones entre las Vocalías y Secciones de conformidad con el turno establecido por el Consejo Rector.
- e) Proponer el anteproyecto de presupuestos y el plan de actuación de carácter estratégico, así como su actualización anual, para su aprobación por el Consejo Rector, de conformidad con lo previsto en los artículos 85 y 92 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- f) Disponer los gastos y ordenar los pagos.
- g) Celebrar los contratos y convenios de la Autoridad. Podrá delegar la celebración de contratos cuyo valor estimado sea inferior a 120.000 euros.
- h) Desempeñar la jefatura superior de todo el personal de la Autoridad.
- i) Ejercer las facultades que el Consejo Rector le delegue de forma expresa.
- j) Ser oído respecto de la propuesta de nombramiento de los consejeros y las consejeras electos.
- k) Dirimir, en caso de empate para la adopción de acuerdos, en ejercicio del voto de calidad recogido en el artículo 10.3.
- l) Formular las cuentas anuales de conformidad con lo previsto en los artículos 127 y 128 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria y una vez aprobadas por el Consejo Rector, proceder a su rendición al Tribunal de Cuentas por conducto de la Intervención General de la Administración del Estado.
- m) Ejercer las demás funciones que le atribuya el ordenamiento jurídico vigente, en particular, las recogidas en el artículo 19.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. La persona titular de la Vicepresidencia de la Autoridad ejercerá las siguientes funciones:

- a) Sustituir a la persona titular de la Presidencia en los casos de vacancia, ausencia, enfermedad u otro motivo legal.
- b) Formar parte del Consejo Rector y del Consejo Asesor 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 aprobará, a propuesta de la persona titular de la Presidencia, , en el marco de lo dispuesto en esta ley y en el estatuto orgánico, su reglamento de régimen interior, en el que, en todo caso, se establecerán los procedimientos internos de funcionamiento que sean necesarios para la ejecución de las previsiones de esta ley y su normativa de desarrollo, en particular en lo relativo a la organización y funcionamiento de las Secciones, de las áreas y de las direcciones generales.

2. La Autoridad se organizará en direcciones generales. Cada director general será nombrado por el Consejo Rector, a propuesta de la persona titular de la Presidencia, de acuerdo con los principios de mérito, capacidad y publicidad, entre quienes cuenten con experiencia de al menos diez años en materias propias de la Dirección correspondiente.

Los directores generales, si bien no tendrán la consideración de alto cargo, sí tendrán la consideración de personal directivo profesional de acuerdo con lo previsto en el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

3. La Autoridad 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, con pronunciamientos ajustados a derecho y a las buenas prácticas y usos financieros definidos por los supervisores, 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 serán presididas por uno de los Vocales que las compongan en la forma en que se establezca en su reglamento de régimen interior. Estas, a su vez, se agruparán en áreas según las materias objeto de las reclamaciones cuya resolución tiene encomendada la Autoridad.

Deberán existir, al menos, tres áreas diferenciadas para las materias de banca, valores y seguros. Asimismo, podrán establecerse unidades organizativas de naturaleza transversal.

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. La Sección Especial estará formada por cinco miembros, que serán la persona titular de la Presidencia de la Autoridad, quien la presidirá, y cuatro Vocales en representación de las diferentes áreas de la Autoridad. Los criterios para la elección, en cada caso, de los cuatro Vocales, serán establecidos por su reglamento de régimen interior.

2. La Sección Especial resolverá motivadamente:

- a) Las cuestiones previas de unificación de criterio establecidas en el artículo 44.
- b) El incidente de recusación al que se refiere el artículo 26, en sus apartados 3 y 4.
- c) Cualesquiera otras cuestiones novedosas, especialmente complejas o que afecten a diferentes tipos de servicios financieros, que puedan ser elevadas por las Secciones.

Para el desarrollo de sus funciones, la Sección Especial podrá recabar, a través de la persona titular de la Presidencia, opinión de las autoridades de supervisión.

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 de régimen interior de la Autoridad y, en ningún caso, por razones basadas en el sentido de sus propuestas de resolución.

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 con lo establecido en el artículo 25.

4. Las o los Vocales extenderán su competencia sobre todas las materias sujetas a resolución de reclamaciones atribuida a la Autoridad.

Artículo 20. *El Consejo Asesor.*

1. El Consejo Asesor es el órgano de asesoramiento de la Autoridad.

2. El Consejo Asesor estará compuesto por la persona titular de la Presidencia, que lo presidirá, por la persona titular de la Vicepresidencia y doce miembros. En la designación de los miembros del Consejo Asesor se garantizará el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, de forma que cada uno de los sexos suponga, como mínimo, el cuarenta por ciento en su conjunto.

3. Un miembro del Consejo Asesor será designado en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, otro en representación de las asociaciones representativas de las personas mayores de 65 años, otro en representación de las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, otros tres por las asociaciones sectoriales representativas del ámbito financiero y cuatro por las comunidades y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, en la forma que se prevea en su correspondiente estatuto orgánico. También se designarán dos expertos independientes, del ámbito académico, de reconocido prestigio en materia financiera.

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

5. El informe del Consejo Asesor será preceptivo en relación con:

- a) La aprobación y modificación del reglamento de régimen interior de la Autoridad.
- b) La elaboración de anteproyectos de normas legales y proyectos de normas 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 48.
- d) Las iniciativas en materia de buenas prácticas que proponga la Autoridad a los supervisores financieros para la incorporación al Compendio a que se refiere el artículo 53.

6. Además, el Consejo Asesor 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, su estatuto orgánico, su reglamento de régimen interior y dirimirá los conflictos que a ella se sometan atendiendo a

la legislación especial aplicable a los servicios financieros y, supletoriamente, por lo dispuesto en 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, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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. Los plazos que se señalan por días previstos en esta ley deberán entenderse hábiles, salvo que expresamente se establezca otra cosa.

3. La instrucción de los expedientes de resolución de reclamaciones de la Autoridad se regirá por el procedimiento establecido en el Título III y, supletoriamente, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Para el cumplimiento de sus funciones, la Autoridad estará sometida al ordenamiento jurídico público cuando 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 quedará sometida al régimen de contratación señalado en la legislación vigente sobre contratación del sector público, siendo la persona titular de la Presidencia su órgano de contratación.

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

1. La Autoridad dispondrá de patrimonio propio, que será independiente del patrimonio de la Administración General del Estado.

2. La Autoridad 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.

4. La Autoridad deberá formular las cuentas anuales en el plazo y con el contenido estipulado en los artículos 127 y 128 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria y de acuerdo con las normas y principios de contabilidad recogidos en el Plan General de Contabilidad Pública y sus normas de desarrollo.

5. Sin perjuicio de las competencias atribuidas al Tribunal de Cuentas por su Ley Orgánica, la gestión económico-financiera de la Autoridad 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, General Presupuestaria. El control financiero permanente se realizará por la Intervención Delegada en la Autoridad, bajo la dependencia de la Intervención General de la Administración del Estado. Adicionalmente, estará sometido al sistema de supervisión continua y al control de eficacia conforme lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Artículo 24. *Recursos económicos.*

1. Los recursos de la Autoridad 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 tramitación de las reclamaciones admitidas.
 - 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 podrá destinarse, en su caso, a:
 - a) Cubrir pérdidas de ejercicios anteriores.
 - b) Crear reservas necesarias para la financiación de las inversiones que la Autoridad deba llevar a cabo para el cumplimiento adecuado de las finalidades establecidas en el artículo 9.
 - 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 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 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 lo previsto en esta ley, por el Estatuto Básico del Empleado Público y por la restante legislación del Estado en materia de función pública.

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 contará con una relación de puestos de trabajo que deberá ser aprobada por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, en la que constarán, en todo caso, aquellos puestos que deban ser desempeñados en exclusiva por funcionarios públicos por implicar sus funciones 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 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, en su caso, 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 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 44.3.

2. Cuando concurra cualquier circunstancia que pueda dar lugar a que un vocal tenga un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación con su independencia e imparcialidad, tanto cuando instruya los expedientes como cuando resuelva sobre ellos al formar parte de una Sección, informará de ello, sin dilación, a su Sección y a las partes, se abstendrá de continuar conociendo de la reclamación, y se procederá por la Presidencia a un nuevo reparto dentro del turno aprobado por el Consejo Rector.

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 resolución o tramitación de la reclamación, podrán dirigirse a la Sección Especial prevista en el artículo 18 para que esta dé traslado al Consejo Rector, acompañándolo de un informe motivado.

5. En lo no previsto por el régimen establecido en los apartados precedentes, se aplicará lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Artículo 27. *Conocimientos y competencias.*

1. El personal al servicio de la Autoridad deberá poseer conocimientos adecuados para el ejercicio de sus respectivas funciones.

2. La Autoridad 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. Dicha formación deberá incluir programas específicos dirigidos a la protección y defensa de las personas mayores de 65 años, de las personas con discapacidad y de otros colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión financiera. A tal efecto, el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa hará un seguimiento de los programas de formación establecidos.

Artículo 28. *Confidencialidad.*

1. La Autoridad 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.

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

3. Todas las personas que desempeñen o hayan desempeñado una actividad para la Autoridad y hayan tenido conocimiento de datos, documentos o informaciones de carácter reservado están obligadas a guardar secreto sobre los mismos. Estas personas no podrán

prestar declaración ni testimonio ni publicar, comunicar o exhibir datos o documentos reservados, ni siquiera después de haber cesado en el servicio, salvo autorización expresa del órgano competente de la Autoridad. Si dicho permiso no fuera concedido, la persona afectada mantendrá el secreto. El incumplimiento de esta obligación determinará las responsabilidades penales y cualesquiera otras previstas por las leyes.

4. 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 50 deberán realizarse atendiendo en todo caso a las normas sobre protección de datos personales y sobre secreto profesional y comercial.

5. Se exceptúan de la obligación de secreto regulada en el presente artículo:

a) Los supuestos en los que el interesado consienta expresamente la difusión, publicación o comunicación de los datos o desde el momento en el que el propio interesado haga público los hechos a que aquellas se refieran;

b) La publicación de datos agregados para fines estadísticos, o las comunicaciones en forma sumaria o agregada de manera en las que las personas concretas no puedan ser identificadas ni siquiera indirectamente;

c) Las informaciones requeridas por las autoridades judiciales competentes o por el Ministerio Fiscal en un proceso penal, contencioso-administrativo o en un juicio civil.

Artículo 29. Cooperación en la resolución de conflictos transfronterizos.

1. La Autoridad cooperará en la tramitación y resolución de procedimientos alternativos de resolución de conflictos de naturaleza transfronteriza y llevará a cabo intercambios regulares acerca de buenas prácticas en la solución de aquellos, tanto transfronterizos como nacionales, a partir de las competencias atribuidas por las correspondientes normas europeas o nacionales.

2. Con tal finalidad, la Autoridad se incorporará como miembro en los mecanismos y organismos internacionales que tengan por objeto facilitar la resolución de conflictos transfronterizos.

Artículo 30. Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.

La Autoridad pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, administrativas o judiciales, cualquier hecho o conducta sobre la que existan, respectivamente, indicios razonables de ilícito administrativo o penal. En particular, en el ámbito administrativo, comunicará los hechos o conductas a las autoridades supervisoras, de consumo o a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con potestad sancionadora sobre las entidades que operan en los mercados financieros, según tengan aquella atribuida en cada momento por la legislación vigente.

TÍTULO III

Tramitación de las reclamaciones

Artículo 31. Objeto de las reclamaciones.

La Autoridad 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. En particular, en la referida normativa de desarrollo se establecerán las reglas de determinación de la cuantía, con especial referencia a aquellos expedientes en que la cuantía sea indeterminada.

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 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, así como el transcurso del plazo de un mes al que se refiere el apartado 2 siguiente o, cuando fuera aplicable, la inadmisión o desestimación total o parcial. En el caso de que la entidad financiera no dispusiera, por no estar obligada legalmente a ello, de un servicio de atención a la clientela, el cliente deberá en todo caso dirigirse previamente a la entidad contra la que dirija su reclamación, por cualquiera de los medios admisibles en derecho, a fin de dar oportunidad a aquella de atender su petición o alcanzar un acuerdo sobre el litigio suscitado.

2. Una vez que 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, el cliente dispondrá del plazo de un año referido en el artículo 38.2.e), para poder presentar su reclamación ante la Autoridad. Cuando la reclamación verse específicamente sobre servicios de pago, el plazo de resolución del servicio de atención a la clientela o, en el caso a que se refiere el apartado anterior in fine, de haberse dirigido el cliente a la entidad, será de quince días, 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. El cliente podrá reclamar ante la Autoridad por la demora en la aplicación o el incumplimiento por parte de una entidad de una decisión previa favorable que haya sido adoptada por el servicio de atención a la clientela, la propia entidad o el defensor de la clientela, si, transcurrido un mes desde que tal decisión le hubiera sido notificada, ésta no se hubiera ejecutado o lo hubiera sido en términos distintos a los contenidos en la decisión. No será necesario acreditar, en este caso, la previa presentación de la reclamación ante el servicio de atención a la clientela, el defensor de la clientela o la entidad financiera. .

Artículo 33. *Acceso y procedimiento.*

1. La reclamación podrá presentarse por las personas físicas en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Reglamentariamente, se determinará 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, y con lo establecido reglamentariamente, el Consejo Rector de la Autoridad aprobará, a propuesta de la persona titular de la Presidencia, un modelo de escrito de reclamación, en un formato que garantice la accesibilidad universal. En todo caso, la no utilización de dicho modelo no impedirá por sí misma la admisión y tramitación de la reclamación.

El escrito de reclamación, junto con la documentación necesaria para iniciar y tramitar la totalidad del procedimiento, se presentará preferentemente mediante medios electrónicos, en el registro electrónico de la entidad, a través de su sede electrónica, 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 estos, ya sean personas físicas o jurídicas, estarán obligados a presentar los escritos de reclamación y, en general, a relacionarse con la Autoridad a estos efectos a través de medios electrónicos.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero hará pública a través de su portal de internet, en formato universalmente accesible, 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, se repartirá entre sus Vocales, de conformidad con el turno de reparto que establezca el Consejo Rector, 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, cuya aportación no pueda ser razonablemente exigida a la entidad contra la que se reclama, se dará al reclamante la posibilidad de subsanar en el plazo de diez días, con apercibimiento de que, si no la completase, se le tendrá por desistido. En este caso, el plazo para resolver y notificar podrá ser suspendido por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento. Dicho plazo quedará igualmente suspendido por el tiempo de resolución de los incidentes respecto a la independencia e imparcialidad previstos en el artículo 26.

5. El Vocal remitirá a las entidades contra las que se dirija la reclamación una copia de la misma y de los documentos aportados por el cliente, para que en el plazo de veinte días hábiles presenten las alegaciones y documentación que tengan por conveniente. Las entidades estarán obligadas a relacionarse con la Autoridad a través de medios electrónicos, no siendo admisibles otros medios, 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, a los solos efectos de la iniciación e instrucción de las mismas, aunque deberá dictarse una resolución individualizada para cada una de ellas. Las partes tendrán un plazo de cinco días, para formular las alegaciones que estimen pertinentes. Contra el acuerdo que se pronuncie sobre la improcedencia o no de la acumulación no cabrá recurso. Sólo serán acumulables las reclamaciones que deban dar lugar, por razón de la materia o de su cuantía, al mismo tipo de resolución de las previstas en los artículos 42 y 43 de esta ley.

Artículo 34. *Presentación de la reclamación ante la Autoridad.*

1. Para la presentación de reclamaciones no será necesario contar con la intervención de ningún profesional, asesor o representante.

2. La Autoridad asegurará, por sí o a través de terceros, a los reclamantes la disponibilidad de canales presenciales, telefónicos y telemáticos para el servicio de asistencia en la interposición de reclamaciones, atendiendo al principio de prestación personalizada. Además, se deberá asegurar la existencia de personal específico destinado a proporcionar esta asistencia, con formación y capacitación especializada a estos efectos, y con el que el reclamante pueda contactar, al menos, a través de líneas telefónicas gratuitas atendidas de manera personal.

Asimismo, podrán establecerse acuerdos o convenios con entidades de las administraciones autonómicas, como los institutos de consumo, para facilitar la presentación en lugares próximos distribuidos territorialmente en todo el Estado y que sirvan también para dar información sobre el procedimiento regulado en esta ley.

Artículo 35. *Principios.*

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

2. Los y las Vocales de la Autoridad sólo podrán entrar a conocer sobre aquellos hechos y circunstancias sometidas expresamente a su conocimiento. No obstante, cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, la Autoridad podrá pronunciarse sobre las mismas, siempre que se encuentren dentro de su ámbito de competencia, poniéndolo antes de manifiesto a las partes por un plazo de cinco días, para que formulen las alegaciones que estimen pertinentes y aporten, en su caso, los medios de prueba, de conformidad con lo previsto en el artículo 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La acreditación del cumplimiento de las obligaciones de información que las normas de conducta imponen a la entidad financiera corresponderá a esta última. En particular, corresponderá a la entidad financiera aportar a la Autoridad la documentación e información precontractual y contractual que esté obligada a entregar o poner en conocimiento del cliente relativa al servicio financiero objeto de reclamación.

4. Para los supuestos no previstos en el apartado anterior, cuando se consideren dudosos unos hechos relevantes para la decisión, se desestimará la pretensión del cliente o de la entidad financiera, según corresponda a uno u otra la carga de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten sus pretensiones.

Corresponderá al cliente la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la reclamación.

Corresponderá a la entidad financiera la carga de probar los hechos que, conforme a las leyes que le sean aplicables, impidan, extingan o enerven la eficacia jurídica de los hechos a que se refiere el párrafo anterior.

Para la aplicación de lo dispuesto en este apartado, se deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria de cada una de las partes de la reclamación.

5. Para cumplir con la obligación de aportación establecida en los apartados 3 y 4 de este artículo, y sin perjuicio de lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo o en la normativa sectorial que, en cada caso, resulte de aplicación, 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. Para la acreditación de la entrega de la información precontractual en el caso de que no se hubiera perfeccionado el contrato, el plazo mínimo de seis años se contará desde que esta fue entregada al cliente.

6. Durante la tramitación de la reclamación, y siempre antes de que se dicte resolución, las partes podrán decidir someterse a un mecanismo de conciliación o mediación y comunicarlo por escrito a la persona titular de la Vocalía que instruya, que acordará la suspensión del procedimiento por un plazo máximo de un mes.

Si las partes alcanzan un acuerdo en dicho plazo, lo comunicarán a la Autoridad, que reflejará en su resolución, que será vinculante, el acuerdo alcanzado por las partes y pondrá fin al procedimiento.

7. En la resolución de un litigio, y cuando sea necesario a juicio de la persona titular de la Presidencia de la Autoridad, las autoridades de supervisión asistirán a dicha Autoridad mediante la prestación de un servicio de evaluación e información técnica solicitada por esta, en la medida en que ya esté disponible y no suponga un desplazamiento de la actividad de instrucción propia de la Autoridad Administrativa.

Los convenios que se promuevan de conformidad con lo establecido en el artículo 52 incluirán 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 en los procedimientos regulados en esta ley, personalmente o mediante representante, todos los clientes previstos en el artículo 2.1.

2. También están legitimados para presentar reclamaciones los inversores institucionales cuando estos 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 individuales de los clientes reconocidos en la normativa sectorial de conducta de entidades financieras, siempre que tales intereses resulten afectados y aquellas 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. También podrán presentar reclamaciones las asociaciones representativas de personas con discapacidad y sus familias, que igualmente deberán ser representativas de legítimos intereses individuales reconocidos a los clientes en la normativa sectorial de entidades financieras, siempre que tales clientes resulten afectados y estén habilitadas legalmente para su defensa y protección.

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. Régimen de admisión de reclamaciones. Supuestos de inadmisión.

1. La Autoridad se pronunciará sobre la admisión de los escritos de reclamación que se presenten ante ella en el plazo de diez días, lo que se notificará al interesado en los dos días siguientes. La Autoridad, en su reglamento de régimen interior, podrá designar el área encargada de la realización de este trámite.

2. Además de la inadmisión de reclamaciones prevista en el artículo 3.3, solo será posible la inadmisión de una reclamación en los siguientes supuestos:

a) Si el cliente no hubiera acreditado la presentación previa de la reclamación ante el servicio de atención al cliente, el defensor de la clientela o, en su caso, la entidad financiera, de conformidad con lo previsto en el artículo 32.1.

b) Si la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) Si el mismo litigio hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional, ante una entidad acreditada de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y ambas partes hubiesen aceptado someterse voluntariamente al procedimiento, o ante la propia Autoridad. En particular, se inadmitirán las reclamaciones que ya hubieran sido resueltas mediante la emisión de informe motivado, a la entrada en funcionamiento de la actividad de la Autoridad, por los servicios de reclamaciones de las autoridades supervisoras en el procedimiento regulado en 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, así como las que ya hubieran sido iniciadas ante dichos servicios en el momento de inicio de actividades de la Autoridad, en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de esta ley.

e) Si el cliente presentara ante la Autoridad la reclamación habiendo dejado transcurrir más de un año desde la interposición de la misma ante la entidad financiera reclamada o su servicio de atención a la clientela, con la excepción de los supuestos previstos en la disposición transitoria segunda de esta ley.

f) Si existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. Firme la resolución de inadmisión, se dará traslado del expediente y la reclamación al Ministerio Fiscal.

3. La inadmisión a trámite de las reclamaciones por alguna de las causas indicadas en el apartado 2 se pondrá de manifiesto al interesado motivadamente, dándole un plazo de siete días 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 siete días. Contra la resolución referida cabrá

recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que la hubiera dictado o bien podrá ser impugnada directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

4. Una vez dictada la resolución que acuerde la inadmisión y que esta sea firme, atendiendo a los principios del derecho administrativo sancionador y conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se podrá imponer una multa de entre 50 y 200 euros cuando, de forma reiterada en un período de un año, se hayan inadmitido reclamaciones presentadas por el mismo reclamante por las causas previstas en las letras b) y c) del apartado 2. No obstante lo anterior, el límite superior de dicha multa, en caso de reincidencia, se elevará a lo siguiente:

- a) 300 euros la segunda vez que se le imponga esta multa al reclamante;
- b) 400 euros la tercera vez;
- c) 500 euros a partir de la cuarta vez.

Contra la resolución de imposición de multa cabrá recurso administrativo de reposición y será recurrible ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Artículo 39. *Plazos de resolución.*

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 45 días hábiles a contar desde la presentación de la reclamación.

2. La Sección dictará, en su caso, la resolución y la notificará a las partes dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde el momento en que reciba la propuesta de resolución.

3. En todo caso, desde la fecha de presentación de la reclamación y hasta la fecha de la notificación de la resolución a las partes no podrá superarse el plazo máximo de 90 días naturales establecidos en el artículo 20.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

4. En caso de reclamaciones de índole particularmente compleja, el o la Vocal instructora y la Sección podrán acordar conjuntamente, notificándolo a las partes, 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 45 días hábiles. De igual forma que en el apartado anterior, la ampliación de plazo no podrá realizarse por un periodo superior en ningún caso a los 90 días naturales previstos en el artículo 20.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En todo caso, el o la Vocal instructora informará expresamente a las partes de la ampliación acordada, dando cuenta motivada de su decisión. Contra el acuerdo sobre ampliación de plazo no cabrá recurso alguno.

5. 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 judicial que, en su caso, proceda conforme a lo previsto en el artículo 45, sin perjuicio de la obligación de resolver de la Sección correspondiente.

En el caso de que se haya presentado demanda civil contra la resolución desestimatoria por silencio administrativo, podrá incorporarse al proceso la resolución expresa que se dicte con posterioridad en la forma y términos previstos en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la resolución expresa al demandante, este podrá desistir del proceso civil sin imposición de costas y sin necesidad de conformidad del demandado.

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 hasta que la reclamación que se está sustanciando ante la Autoridad finalice mediante resolución expresa o se entienda desestimada en los términos del artículo 39.5 de la presente Ley, sin perjuicio de la tutela cautelar que puedan recabar estas ante los Juzgados y Tribunales de la jurisdicción civil. En el caso de que se

adopten medidas cautelares, estas mantendrán su vigencia hasta transcurridos veinte días desde el siguiente a que se notifique la resolución de la Autoridad o se produzcan los efectos del silencio desestimatorio. Transcurrido dicho plazo sin que se presente demanda, las medidas cautelares adoptadas quedarán sin efecto.

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. En este caso, el plazo para el ejercicio de acciones judiciales que hubiera sido interrumpido por razón de lo dispuesto en el siguiente apartado, se reanudará al día siguiente de la notificación de la resolución de la Autoridad aceptando el desistimiento cursado por aquel.

La interposición de una reclamación no suspenderá la declaración a los ficheros de solvencia que fueran procedentes salvo que su objeto versara sobre la cuantía o existencia de la deuda, en cuyo caso, se estará a lo establecido en el art 20 b) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2. La presentación de la reclamación ante el servicio de atención a la clientela de la entidad financiera y subsiguientemente ante la Autoridad interrumpe el plazo de prescripción para el ejercicio de las correspondientes acciones judiciales, hasta la emisión de la correspondiente resolución.

Artículo 41. *Contenido y alcance de las resoluciones.*

1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá, conforme a derecho, el litigio, y deberá estar debidamente motivada.

Cuando la reclamación tenga un contenido económico, la resolución podrá acordar la devolución de importes indebidamente cobrados, más los intereses de demora que se hubieran devengado desde la fecha de la admisión de la reclamación por la Autoridad.

En caso de que la reclamación no tenga un contenido económico y se aprecie una vulneración de los derechos de los clientes reconocidos en la normativa de conducta o en los códigos de autorregulación de adhesión voluntaria por parte de las entidades reclamadas, la resolución valorará la existencia o no de dicha vulneración. Estas resoluciones serán tenidas en cuenta en una sección concreta en el informe anual de actividad, de conformidad con el artículo 48.

2. Cuando se aprecie mala fe en la interposición de la reclamación, la Sección podrá imponer una sanción pecuniaria, de acuerdo con un procedimiento sancionador, 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 desde 50 hasta 250 euros, determinándose su cuantía atendiendo a los criterios de modulación de derecho administrativo sancionador y, en particular a la mala fe apreciada y a los perjuicios derivados de la reclamación para la entidad reclamada. No obstante lo anterior, el límite superior de dicha multa, en caso de reincidencia, se elevará a lo siguiente:

- a) 500 euros la segunda vez que se le imponga esta multa al reclamante;
- b) 700 euros la tercera vez;
- c) 1000 euros a partir de la cuarta vez.

Contra la resolución de imposición de multa cabrá recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o bien podrá ser impugnada directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Artículo 42. *Resolución vinculante.*

Finalizarán mediante resolución vinculante las reclamaciones que versen sobre incumplimientos sobre normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000. Aquellas cuya cuantía se establezca como indeterminada se atenderán a las reglas que se fijen reglamentariamente según lo dispuesto en el artículo 31, para determinar si el importe es inferior a 20.000 euros.

El importe a efectos de la determinación del carácter vinculante de las reclamaciones a que se hace referencia en el párrafo anterior podrá ser modificado reglamentariamente.

La entidad financiera deberá cumplir la resolución vinculante en el plazo de 30 días hábiles a contar desde su notificación y entregar la justificación documental ante la Autoridad del cumplimiento de su resolución. Motivadamente, en razón de la complejidad de su cumplimiento, se podrá solicitar un plazo adicional de 30 días hábiles.

La interposición de demanda contra la resolución vinculante sólo suspenderá la obligación de la entidad financiera a que se refiere el párrafo anterior en la forma y términos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las medidas cautelares.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el incumplimiento de la resolución vinculante conllevará la aplicación del régimen sancionador al que se refiere el Título VII de esta ley. Contra la resolución de imposición de sanción cabrá recurso administrativo de reposición y será recurrible ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Artículo 43. *Resolución no vinculante.*

1. Finalizarán mediante resolución no vinculante, las reclamaciones siguientes:

a) Las que versen sobre normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas cuando el importe reclamado sea igual o superior a 20.000 euros. En el caso de las reclamaciones presentadas en virtud de los apartados 2, 3 y 4 del artículo 36, se tendrá en cuenta a estos efectos el importe reclamado por cliente o asociado en defensa de sus intereses individuales.

b) Las que se dicten sobre buenas prácticas y usos financieros, en todo caso.

c) Las que no tengan contenido económico, conforme al tercer párrafo del artículo 41.1.

2. Si la resolución 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.

3. En todo caso, la resolución adoptada por la Autoridad tendrá valor de informe pericial en el caso de que cualquiera de las partes decida acudir a la jurisdicción civil. Se entenderá producida su ratificación con la firma del órgano competente.

Artículo 44. *Cuestión previa de unificación de criterio.*

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

a) La Sección competente para resolver, respecto a reclamaciones basadas en hechos, pretensiones y fundamentos sustancialmente iguales en las que se hubiese llegado a resoluciones distintas.

b) La persona titular de la Presidencia, motivadamente, en aquellas reclamaciones que afecten a una pluralidad de reclamantes, que afecten a distintos tipos de servicios financieros o ámbitos de competencia de las áreas, 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.

c) El o la Vocal instructora, cuando antes de que finalice el plazo a que se refiere el artículo 33.5 cualquiera de las partes haya planteado la cuestión previa. En este caso, el o

la Vocal instructora valorará en el plazo de 5 días si procede o no su elevación a la Sección Especial. La decisión adoptada por el o la Vocal no podrá ser objeto de recurso.

2. La elevación 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 39.4.

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.

4. La resolución de la cuestión de unificación de criterio no será impugnabile en vía administrativa ni judicial, sin perjuicio de los recursos judiciales que sean procedentes contra las resoluciones de la Autoridad que acojan ese criterio unificado.

5. Los criterios fijados por la Sección Especial serán publicados en su sede electrónica.

Artículo 45. *Interposición de demanda frente a las resoluciones vinculantes.*

Las resoluciones vinculantes de la Autoridad pondrán fin a la vía administrativa y no serán susceptibles de recurso de reposición. Cualquiera de las partes podrá reclamar contra dichas resoluciones vinculantes ante la jurisdicción civil.

Artículo 46. *Costas procesales.*

Cuando alguna de las partes no aceptase, por cualquier motivo, la resolución vinculante de la Autoridad e interpusiera posteriormente demanda se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

TÍTULO IV

Información y control parlamentario

Artículo 47. *Información general.*

1. La Autoridad informará en su portal de internet, 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, en su caso, sobre el plan de actuación estratégico y su actualización. Asimismo, podrá informar sobre otros contenidos que puedan resultar necesarios para el cumplimiento de sus finalidades que se prevean reglamentariamente.

2. En particular, la sede electrónica de la Autoridad deberá:

a) Informar con claridad al cliente del sentido vinculante, en su caso, de las resoluciones de la Autoridad 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 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. La Autoridad dispondrá las funcionalidades necesarias en su sede electrónica para informar de forma sencilla, accesible y adaptada a todo tipo de usuarios y sus características respecto del contenido señalado en el apartado anterior.

4. En todo caso, la Autoridad deberá poner a disposición del reclamante que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personalizada que pudiera requerir para el acceso efectivo al contenido e informaciones de su portal de internet, conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 34.

Artículo 48. *Informe anual de actividad.*

La Autoridad dará cuenta de la gestión realizada en un Informe anual que será publicado en el portal de internet del organismo 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 Economía, Comercio y Empresa y a la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados. En el Informe anual se recogerá información clara y fácilmente comprensible, en formato que garantice la accesibilidad universal, sobre la actividad en el ejercicio anterior de la Autoridad, haciendo referencia, al menos, a los siguientes aspectos:

a) Información estadística del número de reclamaciones recibidas y resueltas, clasificadas, al menos, por materia, por cuantía y por territorio.

En todo caso, el Informe anual deberá reflejar el número de reclamaciones interpuestas por personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, así como por cualesquiera otras que puedan encontrarse en situación de riesgo de exclusión financiera.

b) El número de reclamaciones que la Autoridad 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.

c) El número total de expedientes de reclamaciones finalizados sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal finalización anticipada y el porcentaje de estos procedimientos en relación con el total de reclamaciones recibidas.

d) La duración media de los procedimientos de reclamación.

e) La cooperación con entes de otros Estados que faciliten la resolución de conflictos 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.

f) Una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución de reclamaciones con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.

g) La formación facilitada a los Vocales.

h) El plan de actuación estratégico y su actualización.

i) 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. A partir de esta información, la Autoridad podrá someter a consideración de las autoridades supervisoras la incorporación de nuevos criterios al Compendio anual de buenas prácticas y usos de los sectores financieros regulado en el artículo 53.

j) El número total de resoluciones sobre reclamaciones sin contenido económico, con un desglose en función de las principales tipologías de vulneración de derechos e intereses concretos establecidos en la normativa de conducta o en los códigos de autorregulación de adhesión voluntaria vigentes.

Artículo 49. *Control parlamentario.*

Con periodicidad anual, la persona titular de la Presidencia de la Autoridad comparecerá ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados, con el fin de presentar el Informe anual que menciona el artículo 48 sobre la evolución de las actividades de la Autoridad.

TÍTULO V

Cooperación con otros órganos

Artículo 50. *Cooperación con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y las autoridades de supervisión.*

1. La Autoridad deberá facilitar a las autoridades de supervisión la información pertinente para el ejercicio de sus funciones, observando el más estricto secreto profesional para asegurar la buena transmisión de esa información y la protección de los derechos de los interesados. A estos efectos, las autoridades de supervisión, el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 cooperarán e intercambiarán mutuamente cuanta información, general o específica, resulte necesaria para el mejor cumplimiento de sus respectivas competencias.

2. Adicionalmente, y sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la Autoridad informará cuando lo entienda conveniente y, en todo caso, semestralmente al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y a las autoridades de supervisión de las prácticas en el sector financiero que generen reclamaciones de forma reiterada, así como aquellas que afecten de manera particular a las personas mayores de 65 años, las personas con discapacidad y cualesquiera otras personas que puedan encontrarse en situación de riesgo de exclusión financiera. Las autoridades de supervisión valorarán, en todo caso, las propuestas de mejores prácticas financieras instadas por la Autoridad y, en su caso, las incorporarán al Compendio a que hace referencia el artículo 53.

3. Se trasladarán igualmente a las autoridades de supervisión las discrepancias reiteradas en el contenido de la resolución de reclamaciones entre el servicio de atención a la clientela, el defensor de la clientela, o, en su caso, de una entidad financiera y la Autoridad.

4. La Autoridad colaborará con la correspondiente autoridad de supervisión, a requerimiento de esta, 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 51. *Comunicación de posibles infracciones de normas de conducta.*

Cuando la Autoridad tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir infracciones de normas de conducta comunicará toda la información pertinente a la autoridad de supervisión u organismo de consumo 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 del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa 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. Dicha comunicación incluirá detalle de las resoluciones contrarias a las entidades relativas a reclamaciones sin contenido económico que versen sobre normas de conducta.

Artículo 52. *Convenios con la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.*

Las autoridades de supervisión promoverán la suscripción de convenios con la Autoridad 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 54 y 55 y el régimen del personal de las autoridades de supervisión que preste servicios en la Autoridad.

Artículo 53. *Compendio anual de buenas prácticas y usos de los sectores financieros.*

Las autoridades de supervisión elaborarán, de manera conjunta, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, un único Compendio anual de buenas prácticas y usos de los sectores financieros, en el que reunirán, de manera sistemática, y con un lenguaje claro y comprensible, las prácticas y usos de aconsejable observancia para las entidades que comercializan productos y servicios financieros. Además, al mismo se deberán anexas los protocolos de autorregulación vigentes en cada revisión. Para la elaboración de dicho Compendio, las autoridades de supervisión podrán recabar el criterio de otras administraciones públicas con potestades supervisoras sobre las entidades sometidas a la normativa de conducta, así como el de las entidades que, respectivamente, estén en su ámbito de supervisión. Dicho Compendio, que se revisará anualmente por las autoridades de supervisión, se publicará electrónicamente en todas las lenguas oficiales y reconocidas estatutariamente por las Comunidades Autónomas y al menos en el idioma inglés, de manera accesible y destacada, en el portal de internet de cada autoridad de supervisión y de la Autoridad.

TÍTULO VI

Promoción de la educación financiera

Artículo 54. *Colaboración institucional con el Plan de Educación Financiera.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero colaborará en el fomento de la educación financiera de los ciudadanos y, especialmente, de las personas mayores de 65 años, de las personas con discapacidad y de cualesquiera otras que puedan encontrarse en situación de riesgo de exclusión financiera, particularmente en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito, gestión de deudas y aseguramiento, promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera. Dicha colaboración se llevará a efecto mediante la suscripción de un convenio en el marco del vigente Plan de Educación Financiera 2022-2025, y de sus sucesivas ediciones promovido por las autoridades supervisoras y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa o cualesquiera otros planes de impulso a las iniciativas de educación financiera.

2. La Autoridad colaborará de manera estable y continuada con las autoridades de supervisión en la elaboración de los recursos pedagógicos de cualquier naturaleza que aquellas elaboren, así como de las guías informativas para clientes financieros que éstos realicen o de sus revisiones, y en particular en las revisiones de las ya existentes, tales como la «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario» y la «Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa».

Los recursos pedagógicos y guías estarán siempre, gratuitamente y de forma accesible, a disposición de los clientes en el portal de internet de la Autoridad.

Artículo 55. *Actuaciones para la promoción de la educación financiera.*

1. La Autoridad, en colaboración con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y las autoridades de supervisión, realizará actuaciones concretas y fomentará aquellas iniciativas que mejoren la educación financiera de los ciudadanos, y, especialmente, de las personas mayores de 65 años, de las personas con discapacidad y de cualesquiera otras que puedan encontrarse en situación de riesgo de exclusión financiera.

2. Para el cumplimiento de estos fines, podrán celebrarse convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, en particular con los Ministerios de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, de Ciencia, Innovación y Universidades y de Educación, Formación Profesional y Deportes, centros de enseñanza, universidades, empresas, asociaciones y fundaciones.

3. La Autoridad, el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y las autoridades de supervisión colaborarán con el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes en el establecimiento del currículo de contenidos relacionados con la educación financiera de los ciudadanos.

TÍTULO VII

Régimen sancionador

Artículo 56. *Disposiciones generales.*

1. Las entidades financieras, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas que incumplan la resolución vinculante a título de dolo o culpa, incurrirán, conforme a lo previsto en los artículos 59 y 60, en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en este título.

2. La responsabilidad imputable a la entidad financiera y a sus 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 a la responsabilidad en que pueden incurrir los cargos de administración o dirección de la misma, y viceversa.

3. La Autoridad comunicará a la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa 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 57. *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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, 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 de la tramitación de un único procedimiento sancionador.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de seis meses, ampliable conforme a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Contra la resolución de imposición de sanciones cabrá recurso administrativo de reposición y será recurrible ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Artículo 58. *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 59. *Infracción grave.*

Constituye infracción grave el incumplimiento de las resoluciones de la Autoridad previstas en el artículo 42, o su cumplimiento tardío o defectuoso, 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 60. *Infracción leve.*

Constituye infracción leve el incumplimiento de las resoluciones de la Autoridad previstas en el artículo 42, o su cumplimiento tardío o defectuoso, cuando no concorra ninguna de las circunstancias especificadas en el artículo 59.

Artículo 61. *Sanciones por la comisión de infracciones graves.*

Por la comisión de infracciones graves la Autoridad impondrá una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, y que no podrá superar el 2% del importe neto anual de la cifra de negocios de la entidad financiera sancionada de acuerdo con el marco contable aplicable del infractor, con un importe máximo de 2 millones de euros.

Artículo 62. *Sanciones por la comisión de infracciones leves.*

Por la comisión de infracciones leves la Autoridad impondrá una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, que no podrá superar el 1% del importe neto anual de la cifra de negocios de la entidad financiera sancionada de acuerdo con el marco contable aplicable del infractor, con un importe máximo de 500.000 euros.

Artículo 63. *Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones graves o leves.*

Con independencia de la sanción que, en su caso, corresponda imponer a la entidad financiera infractora por la comisión de las infracciones graves o leves descritas en los artículos precedentes, se impondrán las siguientes sanciones a quienes, ejerciendo cargos de administración o dirección, de hecho o de derecho, en la misma, sean responsables de la infracción:

- a) En el caso de las graves, multa a cada uno de ellos, por importe de hasta 1.000.000 de euros.
- b) En el caso de las leves, multa a cada uno de ellos, por importe de hasta 250.000 euros.

Artículo 64. *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 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 65. *Publicidad de las sanciones.*

1. Las sanciones graves serán publicadas en el "Boletín Oficial del Estado" una vez que sean firmes en la vía administrativa. La publicación deberá incluir información sobre la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y la sanción impuesta.

2. En relación con lo previsto en el apartado anterior, excepcionalmente, la Autoridad podrá, o bien retrasar la publicación hasta el momento en que dejen de existir los motivos

que justifiquen tal retraso, o bien publicar la sanción impuesta de forma anónima, cuando a su criterio se produzca alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Cuando la sanción se imponga a una persona física y, tras una evaluación previa, la publicación de los datos personales resulte ser desproporcionada.
- b) Cuando la publicación pudiera poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros o una investigación penal en curso.
- c) Cuando la publicación pudiera causar un daño desproporcionado a las entidades o personas físicas implicadas, en la medida en que se pueda determinar el daño.

Artículo 66. *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 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

1. La Autoridad exigirá en todo el territorio español una tasa anual por la actividad de resolución de reclamaciones previstas en esta ley.

La tasa estará destinada a sufragar todos los gastos generados por la actividad de Autoridad, para los que se tomarán en consideración los costes directos e indirectos, incluidos los de carácter financiero, amortización de inmovilizado y, en su caso, los necesarios para garantizar el mantenimiento y desarrollo razonable de la actividad por cuya realización se exige la tasa.

A los efectos de proceder a la liquidación, la Autoridad hará pública antes del 15 de abril de cada año una memoria que contenga los gastos en que se haya incurrido en el ejercicio anterior, así como cualquier otro dato que pueda resultar relevante de cara a la exacción de la tasa.

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.

4. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa la actividad de resolución de las reclamaciones definidas en el artículo 2.3 de esta ley.

5. Devengo. La tasa se devengará el 31 de diciembre de cada año.

6. Sujetos pasivos. Son sujetos pasivos de la tasa las entidades financieras establecidas en el artículo 2.2 de esta ley.

7. Cuota tributaria. El importe de la tasa a abonar por cada sujeto pasivo resultará de aplicar al cuarenta por ciento del importe de los gastos en que haya incurrido en el ejercicio anterior la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de las reclamaciones resueltas frente a cada una de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior sobre el número total de reclamaciones resueltas frente a todas las citadas entidades; y al sesenta por ciento restante del importe de los gastos en que ha incurrido

en el ejercicio anterior la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de las resoluciones favorables al reclamante frente a cada una de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior sobre el número total de las resoluciones favorables al reclamante frente a todas las citadas entidades.

No se tendrán en cuenta a los efectos del cómputo total de resoluciones las resoluciones de inadmisión ni las resoluciones que tengan por desistido al reclamante en virtud del artículo 33.4. Se considerarán resoluciones favorables al reclamante las resoluciones adoptadas por la Autoridad a favor del cliente financiero así como las que se limiten a consignar el acuerdo entre las partes alcanzado en el marco de un procedimiento de mediación o conciliación.

8. Gestión, liquidación y recaudación. La competencia para la gestión, liquidación y recaudación en periodo voluntario de la tasa corresponderá a la propia Autoridad, 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 liquidada por la Autoridad 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. A los efectos de sufragar los gastos de la Autoridad durante el ejercicio natural, los sujetos pasivos deberán abonar un pago anticipado de la tasa durante el mes de enero de cada ejercicio.

11. Durante el período comprendido entre el momento en el que entre en funcionamiento y el último día de ese año natural, el anticipo de la tasa se calculará sobre la base de la memoria que contenga los gastos previstos hasta el 31 de diciembre del año inicial.

El pago anticipado minorará el importe de la tasa que se devengue ese año.

El importe del pago anticipado de la tasa a abonar por cada sujeto pasivo el año en que se produzca la puesta en funcionamiento de la Autoridad, resultará de aplicar al cuarenta por ciento del importe de los gastos previstos para ese año por la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de las reclamaciones resueltas frente a cada una de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior de conformidad con las memorias 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 sobre el número total de reclamaciones resueltas frente a todas las citadas entidades; y al sesenta por ciento restante del importe de los gastos previstos para el ejercicio en curso por la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de las resoluciones favorables al reclamante frente a cada una de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior de conformidad con las memorias 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 sobre el número total de los informes favorables al reclamante frente a todas las citadas entidades.

12. Durante la segunda anualidad de funcionamiento de la Autoridad y en los años siguientes, el anticipo de la tasa se calculará sobre la base de la última memoria publicada. El pago anticipado minorará el importe de la tasa que se devengue ese año.

El importe del pago anticipado de la tasa a abonar por cada sujeto pasivo el segundo año de funcionamiento de la Autoridad y siguientes, resultará de aplicar al cuarenta por ciento del importe de los gastos previstos para ese año por la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de las reclamaciones resueltas frente a cada una

de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior de conformidad con los datos de la Autoridad sobre el número total de reclamaciones resueltas frente a todas las citadas reclamaciones; y al sesenta por ciento restante del importe de los gastos previstos para el ejercicio en curso por la Autoridad, el porcentaje que individualmente representan el número de resoluciones favorables al reclamante frente a cada una de las entidades del artículo 2.2 en el ejercicio anterior de conformidad con los datos de la Autoridad sobre el número total de las resoluciones favorables al reclamante frente a todas las citadas entidades.

13. La liquidación de la tasa se producirá no más tarde del mes de abril del año siguiente al de su devengo, calculándose su importe individual en función de la memoria a que se refiere el apartado 1, que contendrá la totalidad de los gastos en los que haya incurrido la Autoridad durante el ejercicio anterior.

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

A partir de la fecha de puesta en funcionamiento de la Autoridad, en la información precontractual que se entregue a los clientes en papel, por medios telemáticos o en comunicaciones telefónicas, se deberá informar a aquellos de la posibilidad, en caso de litigio, de acudir en primer lugar al servicio de atención a la clientela de la entidad financiera y, en su caso, al defensor externo; asimismo, se informará de que, en caso de no recibir satisfacción a sus pretensiones por aquellos departamentos, podrá presentar una reclamación ante la Autoridad, en los términos recogidos en esta ley y en su normativa de desarrollo.

Asimismo, dicha información se hará constar en los tablones de anuncios de las sucursales de las entidades financieras y, de manera clara, comprensible y mediante un acceso fácil en sus portales de internet y en las sedes electrónicas de las autoridades de supervisión.

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

1. Excepcionalmente, cuando el volumen de las reclamaciones previstas en esta ley requiera temporalmente para su tramitación de medios personales adicionales, la Autoridad podrá recabar la colaboración de otros órganos o entidades públicas o privadas, para que por estos se lleven a cabo aquellas funciones de tramitación que no impliquen el ejercicio de funciones públicas.

2. En estas colaboraciones, los órganos o entidades públicas o privadas implicadas deberán ajustarse a los principios que rigen el funcionamiento de la Autoridad, en particular los relativos a la protección de la independencia, imparcialidad y confidencialidad y su incompatibilidad respecto de los intereses de las partes intervinientes en las reclamaciones, que se recogerán en las normas e instrucciones que se determinen mediante la suscripción de contratos de servicios, la realización de encargos a medios propios o la celebración de convenios o 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 funcionamiento, la Autoridad 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 Ley en los clientes y las entidades financieras, en especial, en cuanto a la sensibilización de los clientes y de las entidades; particularmente, se analizará el impacto del nuevo sistema en las personas consumidoras vulnerables. El informe, que será publicado en la sede electrónica de la Autoridad y del Ministerio de Economía, Empresa y Comercio, irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de esta ley.

Disposición adicional quinta. *Asistencia jurídica.*

La asistencia jurídica, consistente en el asesoramiento, representación y defensa en juicio de la Autoridad, corresponde a la Abogacía General del Estado 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 adicional séptima. *Primer mandato de los consejeros y las consejeras electos.*

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.

Disposición adicional octava. *Sanciones consistentes en multa.*

1. Cuando la sanción impuesta por la Autoridad consista en multa, su importe deberá ser ingresado en el Tesoro.
2. Si la sanción a que se refiere el apartado anterior no fuere cumplida en el plazo que se señale, se podrá reclamar en vía ejecutiva conforme a las normas de procedimiento que resulten aplicables.

Disposición adicional novena. *Mantenimiento de funciones consultivas y de gestión de reclamaciones de Deuda Pública.*

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones mantendrán la función consultiva regulada en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de septiembre tras la puesta en funcionamiento de la Autoridad.

Asimismo, el Banco de España continuará realizando la función a la que se refiere el artículo 20 de la Orden de 19 de mayo de 1987 que desarrolla el Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, por el que se dispuso la creación de un sistema de anotaciones en cuenta para la Deuda del Estado y por la que se delegan determinadas competencias en el Director General del Tesoro y Política Financiera, respecto a las reclamaciones presentadas por los titulares de cuentas directas que manifiesten su disconformidad con la actuación del Banco de España como entidad participante en los mercados de deuda pública españoles.

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

1. Hasta que se produzca la puesta en funcionamiento de la Autoridad, 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 atendiendo las quejas y resolviendo las reclamaciones presentadas de acuerdo con la normativa vigente hasta la puesta en funcionamiento de la Autoridad por orden de la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

2. En el momento en el que se produzca la puesta en funcionamiento de la Autoridad, quedará suprimida la función de servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por lo que a la tramitación de las reclamaciones y presentación de quejas se refiere. Sin perjuicio de lo anterior, las reclamaciones que hubieran sido presentadas y admitidas ante los servicios de reclamaciones hasta la fecha de puesta en funcionamiento de la Autoridad continuarán su tramitación hasta la finalización. En las resoluciones interlocutorias o informes motivados en los que los servicios no pudieran dar trámite a las mismas o pronunciarse sobre el objeto de la reclamación, se informará sobre la posibilidad del cliente de acudir ante la nueva Autoridad, siempre que esta pudiere resultar competente.

3. Si a la fecha de comienzo de la actividad no se hubiera dictado el desarrollo reglamentario al que hacen referencia los artículos 31 y 33 sobre el objeto de las reclamaciones y el acceso y procedimiento, respectivamente, la tramitación de las reclamaciones se realizará por la Autoridad, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6 y 11 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, sobre la forma de presentar las reclamaciones, el contenido mínimo de la reclamación y la tramitación de las reclamaciones, respectivamente en cuanto no se oponga a lo establecido en esta ley y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Disposición transitoria segunda. *Procesos judiciales en curso.*

1. Los clientes que, antes de la puesta en funcionamiento de la Autoridad, fuesen litigantes en un proceso ante los tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución fuera competencia de la Autoridad, podrán desistir unilateralmente del procedimiento antes de que se haya celebrado el juicio en el procedimiento ordinario o la vista en el juicio verbal, según proceda, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad.

2. El desistimiento ejercido con la finalidad anterior no requerirá la conformidad del demandado que prevé el artículo 20.3 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, 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 esta.

4. El cliente deberá hacer constar su intención de desistir del proceso civil en la reclamación y remitir a la Autoridad copia del escrito de desistimiento en el plazo de 10 días 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. *Régimen presupuestario transitorio.*

1. Hasta el momento en que la Autoridad disponga de presupuesto propio aprobado en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, los gastos derivados de su constitución y funcionamiento se imputarán a los créditos del presupuesto del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

2. Los gastos derivados del ejercicio de las funciones que, en su caso, en aplicación de la disposición transitoria primera, continúen realizándose por las actuales unidades de las autoridades de supervisión, seguirán imputándose a los presupuestos de estas entidades.

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, salvo el artículo 30.1, párrafo segundo de dicha ley, relativo a la atención de consultas.
- b) El artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

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

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

«ñ) 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 modifica el apartado 5 de la disposición adicional cuarta, que pasa a tener la siguiente redacción:

«5. Los actos y disposiciones dictados por la Agencia Española de Protección de Datos, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, Consejo Económico y Social, Instituto Cervantes, Consejo de Seguridad Nuclear, Consejo de Universidades, Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., y Secciones Primera y Segunda de la Comisión de Propiedad Intelectual, directamente, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.

Igualmente serán recurribles ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional las resoluciones sujetas al derecho administrativo dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley X/XX por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes en cuanto a la atribución a la jurisdicción civil de la competencia para conocer de las demandas interpuestas frente a las resoluciones vinculantes previstas en el artículo 42.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

Uno. Se añade un nuevo número 18.º al apartado 1 del artículo 52:

«18.º En los procesos especiales que tengan por objeto la impugnación de resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, serán competentes los Juzgados de primera instancia que tengan su sede en la capital de la provincia del domicilio del cliente financiero.»

Dos. Se añade un apartado 4 al artículo 250:

«4. Se decidirán en juicio verbal, con las especialidades establecidas en el artículo 447 ter de esta ley, las demandas que versen sobre la impugnación de resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.»

Tres. Se añade un nuevo artículo 447 ter:

«Artículo 447 ter. *Especialidades para la tramitación de las demandas contra las resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.*

Las demandas que versen sobre la impugnación de resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero se sustanciará por los trámites del juicio verbal con las siguientes especialidades:

1.^a Tienen legitimación activa para la interposición de la demanda quienes hubieran intervenido como interesados en el procedimiento administrativo previo cuya resolución se impugna.

La legitimación pasiva corresponderá a la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, sin perjuicio del emplazamiento de otros posibles interesados en los términos establecidos en el presente artículo.

2.^a El plazo para interponer la demanda será de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución vinculante que pone fin a la vía administrativa, si esta fuere expresa. Si no lo fuera, el plazo será de seis meses y se contará a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.

3.^a El proceso principiará por medio de escrito de demanda, con el contenido y forma propios del juicio ordinario siendo también de aplicación lo dispuesto para dicho juicio en materia de preclusión de alegaciones y litispendencia.

No obstante, en las demandas de cuantía inferior a 2.000 euros en las que, en aplicación del artículo 31 no es necesaria la intervención de abogado y procurador, el demandante podrá formular una demanda sucinta, donde se consignarán los datos y circunstancias de identificación del actor y del demandado y el domicilio o los domicilios en que pueden ser citados, y se fijará con claridad y precisión lo que se pida, concretando los hechos fundamentales en que se basa la petición. A tal fin, se podrán cumplimentar unos impresos normalizados que se hallarán a su disposición en el órgano judicial correspondiente o en la sede judicial electrónica.

Las demandas que versen sobre reclamaciones administrativas sin contenido económico se cuantificarán en 2.000 euros.

4.^a El demandante podrá pretender la declaración de no ser conforme a Derecho y, en su caso, la anulación de la resolución recurrida.

También podrá pretender el reconocimiento y restablecimiento de una situación jurídica individualizada y la adopción de las medidas adecuadas para el pleno restablecimiento de esta.

En ningún caso el demandante podrá plantear cuestiones nuevas no sometidas a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ni los demandados podrán formular reconvencción.

5.^a A la demanda deberá acompañarse la resolución que se recurre y la documentación en la que funde su derecho. La demanda deberá contener también la solicitud de la práctica de la prueba, en los términos previstos en el número 9.º.

6.^a Admitida la demanda, el Letrado de la Administración de Justicia requerirá a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para que remita el expediente administrativo en el plazo de veinte días, a contar desde que la comunicación judicial tenga entrada en su registro general.

7.^a Recibido el expediente completo, el Letrado de la Administración de Justicia concederá un plazo de diez días al demandante para que, a la vista del expediente administrativo, pueda formular alegaciones complementarias a la demanda.

8.^a El Letrado de la Administración de Justicia otorgará un plazo común de veinte días para formalizar contestación a la demanda a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero y a los que aparezcan como

interesados en el procedimiento, adquiriendo estos la condición de demandados únicamente tras su personación en autos. Este plazo se computará desde que se reciba el escrito de alegaciones complementarias de la parte demandante o desde que, habiendo transcurrido ese plazo, no lo haya presentado.

9.^a La proposición de prueba se realizará por medio de otrosí, en los escritos de demanda y contestación, o de alegaciones complementarias.

10.^a El tribunal resolverá por auto sobre la admisión de la prueba propuesta y sobre la pertinencia de la celebración de vista, que tendrá carácter excepcional, acordando, en caso de no considerarla necesaria, que queden los autos conclusos para dictar sentencia. En el caso de acordar la celebración de vista, se realizará mediante videoconferencia u otro sistema similar conforme a lo previsto en el artículo 16 de la Ley 52/1997, de 27 de noviembre.

11.^a No se acordará la suspensión cautelar del cumplimiento de la resolución impugnada cuando la pretensión sea una obligación de dar y tenga contenido pecuniario.

Si la resolución fuera revocada mediante sentencia firme y el cliente financiero resultare deudor en todo o en parte de la cantidad anticipada, habrá de devolver esta cantidad a la entidad financiera.»

Disposición final cuarta. *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 que comercialicen planes 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.

2. 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, su situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, las características de la zona geográfica en la que reside en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras características.

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

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.*

Uno. Se modifica el apartado Cuarto del artículo 60, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Cuarto. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y, con su habilitación expresa, el Banco de España, determinará las clases de riesgos a declarar entre los mencionados en el apartado anterior, las declaraciones periódicas o complementarias a remitir de modo que se asegure que los datos están suficientemente actualizados, las fechas a las que habrán de referirse, el procedimiento, la forma y el plazo de remisión de las mismas, el alcance de los

datos a declarar a la CIR respecto a las características y circunstancias, incluido el ámbito geográfico, de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar en función del tipo de entidad declarante y del tipo de riesgo. Además, se podrán establecer umbrales de declaración distintos, entre:

a) Los datos a declarar exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas, incluidos los datos basados en previsiones propias de las entidades, y,

b) Aquellos otros datos que también se declaren con la finalidad de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.»

Dos. Se modifica el apartado Primero del artículo 64, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Primero. Los datos registrados en la C.I.R. se conservarán durante cinco años contados desde la fecha a la que se refieran, cancelándose una vez transcurrido dicho plazo. No obstante, podrán conservarse indefinidamente mediante procedimientos que no permitan la identificación del afectado, atendiendo a sus valores históricos, estadísticos o científicos. También podrán conservarse indefinidamente los datos que identifiquen a las personas jurídicas para permitir el ejercicio de las finalidades contempladas en los guiones segundo y tercero del apartado primero del artículo 59 de la presente Ley.»

Tres. Se modifica el apartado Segundo del artículo 65, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Segundo. Sin perjuicio de los derechos que asistan a las personas físicas, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en sus normas de desarrollo, respecto a los datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, todo titular de datos declarados a la CIR que considere que éstos son inexactos o incompletos podrá solicitar al Banco de España, que trámite la rectificación o supresión de los mismos ante las entidades declarantes, salvo aquellos datos aportados por las entidades declarantes exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas. La solicitud se presentará ante el Banco de España mediante escrito en el que se indiquen las razones y alcance de su petición, enumerando las causas de la reclamación, así como la corrección que haya que realizarse y aportando documentación que acredite su solicitud. El Banco de España dará traslado inmediato de la solicitud recibida a la entidad o entidades declarantes de los datos supuestamente inexactos o incompletos.

Las solicitudes remitidas por el Banco de España deberán ser contestadas y comunicadas por las entidades declarantes al afectado y a la CIR, en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde su recepción en cualquiera de sus oficinas. Las entidades declarantes deberán motivar adecuadamente sus contestaciones aportando documentación que las sustente, especialmente en el supuesto de que considere que no procede acceder a lo solicitado.

Las personas físicas podrán formular contra las entidades declarantes la reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a que se refiere el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cuando las decisiones adoptadas conforme a lo previsto en el párrafo anterior no accedan a la rectificación o supresión solicitada por el afectado, o no haya sido contestada su solicitud dentro del plazo previsto al efecto.»

Cuatro. Se modifica el apartado Segundo del artículo 66, que pasa a tener la siguiente redacción:

«La suspensión cesará a partir de que la CIR reciba de la entidad declarante la comunicación a que se refiere el segundo párrafo del apartado segundo del artículo anterior, salvo que se trate de contestaciones desestimatorias, en cuyo caso el Banco de España prorrogará por un mes adicional la suspensión citada, ello sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del apartado anterior. No obstante, no se prorrogará la suspensión en el caso de que, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación aportada, la solicitud de rectificación o supresión de datos carezca manifiestamente de fundamento, sea abusiva o no aporte indicios racionales del carácter inexacto o incompleto de la declaración realizada por la entidad.

También cesará la suspensión cuando el Banco de España tenga constancia de la sentencia firme o la resolución acordada al respecto por la Agencia de Protección de Datos, una vez rectificadas o suprimidos, en su caso, los datos, según se establece en el apartado siguiente.»

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.*

El apartado 3 de la disposición adicional segunda queda redactado del siguiente modo:

«3. Corresponderá al Banco de España la inscripción de las personas físicas o jurídicas indicadas en los apartados 1 y 2 anteriores.

La solicitud de inscripción deberá ser resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación necesaria para adoptar la decisión. La solicitud se entenderá desestimada por silencio administrativo si, transcurrido ese plazo máximo, no se hubiera notificado resolución expresa.

La inscripción en el registro estará condicionada a que los procedimientos y órganos de prevención previstos por el solicitante se consideren adecuados de acuerdo con lo dispuesto en esta ley, para lo que se solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión, y al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional en los términos del artículo 30 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. El incumplimiento de los requisitos de honorabilidad, así como la falta de implementación, una vez que la entidad comienza su operativa, de los procedimientos y órganos de prevención previstos, determinará la pérdida de la inscripción en el registro.»

Disposición final séptima. *Modificación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.*

El Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, queda modificado como sigue:

Uno. Se modifica el primer párrafo del apartado 2 del artículo 6 y se introduce una nueva letra l) quedando redactados como sigue:

«2. La Comisión de Control estará integrada por quince miembros:»

«l) Uno designado por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.»

Dos. Se modifica el apartado 6 del artículo 6, que queda redactado como sigue:

«6. Podrán formularse ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, las cuales recibirán el mismo tratamiento que las demás reclamaciones cuya tramitación y resolución corresponda a la referida Autoridad. La Autoridad remitirá, con carácter mensual, información al Banco de España sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas en su sede.»

Disposición final octava. *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 5 bis con el siguiente contenido:

«Artículo 5 bis. *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 sus servicios y actividades propias, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, de la persona a la que está prestando o va a prestar dichos 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 cuestiones. Reglamentariamente podrán desarrollarse aspectos concretos del principio de prestación personalizada, y de las obligaciones contenidas en este artículo.

Las entidades de crédito dispondrán específicamente de estrategias y procedimientos sólidos, eficaces y exhaustivos a fin de evaluar y asegurar de forma permanente a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios bancarios. Dichas estrategias y procedimientos serán periódicamente objeto de examen interno a fin de garantizar que sigan siendo exhaustivos y proporcionales a la índole, escala u complejidad de las actividades de la entidad de crédito.

Las estrategias y procedimientos a que se refiere el apartado anterior se resumirán en un informe anual de autoevaluación de la prestación personalizada de servicios bancarios que se remitirá al Banco de España antes del 30 de abril de cada ejercicio, o en un plazo menor cuando así lo establezca el Banco de España. Para la elaboración de este informe las entidades de crédito deberán tener en cuenta los criterios que a estos efectos publique el Banco de España.»

Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo 50, que pasa a tener la siguiente redacción:

«2. En el ejercicio de su función supervisora y, en particular, para la elección de los distintos instrumentos de supervisión y sanción, el Banco de España podrá:

a) Recabar de las entidades y personas sujetas a su función supervisora, y a terceros a los que dichas entidades hayan subcontratado actividades o funciones operativas, la información necesaria para comprobar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina.

Con el fin de que el Banco de España pueda obtener dichas informaciones, o confirmar su veracidad, las entidades y personas mencionadas quedan obligadas a poner a disposición del Banco de España cuantos libros, registros y documentos considere precisos, incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cual sea su soporte físico o virtual.

A tales efectos, el acceso a las informaciones y datos requeridos por el Banco de España se encuentra amparado por el artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

b) Requerir y comunicar a las entidades sujetas a su función supervisora, por medios electrónicos, las informaciones y medidas recogidas en la normativa de ordenación y disciplina. Las entidades referidas tendrán obligación de habilitar, en el plazo que se fije para ello, los medios técnicos requeridos por el Banco de España para la eficacia de sus sistemas de comunicación electrónica, en los términos que éste adopte al efecto.

c) Llevar a cabo todas las investigaciones necesarias en relación con cualquier entidad o persona de las contempladas en la letra a), cuando sea necesario para desempeñar su función supervisora. A estos efectos, podrá:

- 1.º Exigir la presentación de documentos.
- 2.º Examinar los libros y registros y obtener copias o extractos de los mismos.
- 3.º Solicitar y obtener explicaciones escritas o verbales de cualquier otra persona diferente de las previstas en la letra a) a fin de recabar información relacionada con el objeto de una investigación.

d) Realizar cuantas inspecciones sean necesarias en los establecimientos profesionales de las personas jurídicas contempladas en la letra a), y en cualquier otra entidad incluida en la supervisión consolidada.

En el ejercicio de su función supervisora a través de dichos instrumentos y herramientas de supervisión y sanción, el Banco de España podrá actuar sin previa notificación y no será necesaria la revelación por parte de sus empleados de la condición de personal del Banco de España, de forma que pueda conocer, verificar y obtener evidencia del cumplimiento de la normativa bancaria y de las prácticas de mercado llevadas a cabo por las entidades supervisadas en la comercialización y contratación de productos o servicios bancarios. Para valorar el grado de cumplimiento de las normas exigibles a las entidades supervisadas y, en especial sus prácticas de comercialización, el Banco de España podrá solicitar la colaboración de expertos mediante la emisión de informes. Para la elaboración de estos informes, los expertos designados, así como sus empleados, podrán actuar de forma anónima, sin revelar su actuación por cuenta del Banco de España.»

Tres. Se modifica la letra x del artículo 92, que pasa a tener la siguiente redacción:

«x) Incumplir el artículo 29.8, el artículo 5 o el artículo 5.bis o las normas que los desarrollen, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza o intereses de la clientela y la estabilidad del sistema financiero, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.»

Cuatro. Se modifica la letra f del artículo 93, que pasa a tener la siguiente redacción:

«f) Ejercer actos u operaciones con incumplimiento de los artículos 29.8, el artículo 5 o el artículo 5.bis así como de las normas dictadas al amparo de dichos preceptos, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.»

Cinco. Se modifica la disposición adicional cuarta que pasa a tener la siguiente redacción:

«Disposición adicional cuarta de la Ley 10/2014. *Supervisión de entidades no inscritas en registros administrativos a cargo del Banco de España.*

1. En relación con las personas físicas o jurídicas que, sin estar inscritas en alguno de los registros administrativos a cargo del Banco de España, ofrezcan al público o desarrollen alguna de las actividades cuya realización requiera la previa inscripción en dichos registros, o utilicen denominaciones reservadas a entidades inscritas en dichos registros, se faculta al Banco de España para:

a) Solicitar de las mismas el suministro de cualquier información, contable o de otra naturaleza, relativa a sus actividades, con el grado de detalle y con la periodicidad que se estimen convenientes.

b) Realizar las inspecciones que se consideren necesarias a efectos de aclarar cualquier aspecto de las actividades de dichas personas o entidades y su adecuación al ordenamiento jurídico o confirmar la veracidad de la información a la que se refiere el apartado anterior.

c) Requerir a dichas personas o entidades para que cesen inmediatamente en la utilización de las denominaciones o en la oferta o desarrollo de actividades prohibidas.

d) Hacer advertencias públicas respecto a la existencia de estas conductas.

e) Desarrollar las actuaciones y ejercer las facultades previstas en el artículo 50.

2. La falta de suministro de la información solicitada en el plazo que esté establecido o que se conceda al efecto, la falta de veracidad en la información suministrada; la negativa o resistencia a las actividades y actuaciones inspectoras, o el incumplimiento del requerimiento de cese se considerarán infracciones muy graves a los efectos de lo previsto en el Título IV. Tales infracciones serán imputables tanto a las personas físicas o jurídicas que las cometan como, en el caso de personas jurídicas, a sus cargos de administración o dirección o sus administradores de hecho. Las sanciones aplicables para las primeras serán las previstas en el artículo 97 referidas a entidades que realizan sin autorización actividades reservadas y para los segundos, las previstas en el artículo 100 de esta ley. Todas ellas podrán ser impuestas cada una de las veces en que no se suministre en plazo la citada información, se produzca la negativa o resistencia a las mencionadas actuaciones y actividades inspectoras o el incumplimiento al requerimiento de cese.»

Seis. Se añade una nueva disposición adicional vigesimocuarta con el siguiente contenido:

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

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

a) Distribución territorial de los canales de venta y comercialización de productos y servicios bancarios financieros con atención presencial distinta de la oficina;

b) Distribución territorial de cajeros automáticos;

c) Distribución territorial de las oficinas bancarias y detalle de si tienen atención presencial para la prestación de servicios de caja (tales como retirada de efectivo o pago de recibos) y atención presencial preferente para determinados colectivos.

d) Distribución territorial y frecuencia de operaciones de ingreso y retirada de efectivo de la clientela por tramo de edad.

e) Distribución territorial y por tramo de 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.

2. Sobre la base de los informes semestrales a los que se refiere el apartado anterior y de otra información relevante que pudiera recabar en su labor supervisora y de análisis de la economía española, el Banco de España elaborará un informe bienal sobre la situación de la inclusión financiera en España y sus perspectivas. Dicho informe será presentado por el Gobernador ante la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital del Congreso de los Diputados.»

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 primer párrafo del parágrafo II del Preámbulo y a la letra e) del apartado 2 del artículo 1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, que pasan, respectivamente, a tener el siguiente literal:

«El Título Preliminar de la Ley regula su objeto y el ámbito de aplicación. A este respecto, se incluyen expresamente los altos cargos de los nuevos organismos creados: las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia y 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 la 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 de la Autoridad Independiente de la Defensa del Cliente Financiero. Asimismo, también se incluye a los presidentes, directores generales y asimilados del sector público administrativo, fundacional o empresarial.»

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

Uno. Se incorpora un nuevo artículo 96 bis, con el siguiente contenido:

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

1. Las entidades 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, la situación de discapacidad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios relacionados con el contrato de seguro, su condición de persona

extranjera y su situación administrativa, 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.»

Dos. Se modifica el artículo 119, que pasa a tener el siguiente literal:

«Artículo 119. *Protección administrativa.*

1. La protección de los usuarios en el ámbito de los seguros privados se ejerce por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en esta Ley, en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y en sus normas de desarrollo.

2. La desatención de los requerimientos efectuados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones derivados de los informes emitidos por el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, conforme a 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, dará lugar, según los casos, a la imposición de las sanciones administrativas correspondientes a las infracciones tipificadas en el título VIII o a la prohibición regulada en el artículo 120.

La comunicación de posibles infracciones de normas de conducta prevista en el artículo 51 de la Ley XX/2024, XX de XXX, por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes, podrá dar lugar, según los casos, a la prohibición regulada en el artículo 120.

4. Cuando se aprecien indicios de incumplimientos reiterados o graves de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas en el mercado de seguros por parte de una entidad aseguradora, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adoptará las medidas que correspondan en el marco de un procedimiento de supervisión.»

Tres. Se modifica el apartado 15 del artículo 195 que pasa a tener la siguiente redacción:

«15. El incumplimiento por la entidad aseguradora de las normas imperativas de la legislación específica sobre contrato de seguro, cuando durante los dos años anteriores a su comisión se hubieran desatendido más de diez requerimientos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el plazo concedido al efecto, por haberse entendido fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de servicios financiero conforme a 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, cuando no sea considerado como infracción muy grave.»

Cuatro. Se modifica el apartado 5 del artículo 196 que pasa a tener la siguiente redacción:

«5. El incumplimiento por la entidad aseguradora de las normas imperativas de la legislación específica sobre contrato de seguro, si no atendiera en el plazo de un mes el requerimiento que al efecto le formule la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cuando entendiéndose fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 18-1

5 de abril de 2024

Pág. 64

servicios financieros conforme a 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 undécima. Modificación del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Se añade un nuevo apartado 3 al artículo 79 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, redactado en los siguientes términos:

«3. Las entidades financieras debidamente registradas en el Banco de España podrán ser autorizadas, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, a colaborar, por sí mismas o a través de entidad representante, tanto en la gestión recaudatoria como en el pago de las obligaciones del sistema de la Seguridad Social.»

Disposición final duodécima. Modificación del Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

Se modifica el apartado 1 del artículo 49, que pasa a tener la siguiente redacción:

«1. El FROB determinará anualmente, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Delegado 2015/63 (UE), de la Comisión, de 21 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo o cualesquiera otros Reglamentos posteriores que pudieran dictarse en sustitución de este, en lo que respecta a las contribuciones ex ante a los mecanismos de financiación de la resolución, la contribución total que el conjunto de entidades obligadas deberá hacer al Fondo de Resolución Nacional y las contribuciones ordinarias que deberá abonar cada una de las entidades durante ese año, teniendo en cuenta la información de que disponga y la que pueda requerir a las entidades a tales efectos.»

Disposición final decimotercera. 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 apartado 3 del artículo 26 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 Economía, Comercio y Empresa.»

Disposición final decimocuarta. *Modificación del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.*

Uno. Se modifica el artículo 3 en los siguientes términos:

«Artículo 3. *Derecho de acceso a una cuenta de pago básica.*

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer y, en el caso de que no concurren causas de denegación, abrir cuentas de pago básicas a aquellos potenciales clientes que:

a) Residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo, o sean titulares de un visado o autorización de estancia o residencia;

b) sean solicitantes de protección internacional;

c) se hallen en España en cualquier otra situación administrativa distinta de las descritas en los apartados anteriores. Para la acreditación de esta circunstancia bastará la mera presencia física de la persona solicitante en un establecimiento abierto al público o en el domicilio social de la entidad de crédito ante la que se formule la solicitud de apertura y la aportación de la documentación que acredite su identidad.

2. A los solos efectos de identificación formal exigida para la apertura de cuentas de pago básicas, tendrán validez, entre otros, los siguientes documentos acreditativos expedidos por el Ministerio del Interior:

a) Documento de manifestación de voluntad de solicitar protección internacional.

b) Resguardo de presentación de solicitud de protección internacional.

c) Documento acreditativo de la condición de solicitante de protección internacional.

d) Documento acreditativo de solicitante de apatridia.

En estos casos, las entidades de crédito deberán revisar periódicamente la situación en la que se encuentran sus clientes a los que hayan abierto una cuenta de pago básica, para determinar y adecuar las medidas de diligencia debida que aplicará a los mismos en cada momento.

3. El Banco de España elaborará un modelo de solicitud de cuenta de pago básica normalizado que deberán utilizar las entidades de crédito y poner a disposición de los potenciales solicitantes en su sede electrónica y en sus oficinas.

4. Las entidades deberán llevar un registro para recoger las solicitudes de apertura de cuenta de pago básica, recibidas en cualquier instancia, con al menos, los datos que se previstos en el apartado 3 y el estado de la tramitación, de modo que puedan ser puestos a disposición del Banco de España cuando sea requerido. Los datos deberán estar disponibles hasta seis años después de la fecha de presentación de la solicitud.»

Dos. Se modifica el apartado 1 del artículo 4 en los siguientes términos:

«1. Las entidades de crédito denegarán el acceso a las cuentas de pago básicas cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

a) El potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo de dicho cliente dentro del marco de lo previsto en el capítulo II de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sus normas de desarrollo,

b) su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público definidos por las leyes, las normas europeas o por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, o

c) el potencial cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el artículo 8.1, salvo que éste le haya notificado su decisión unilateral de resolver el contrato marco de cuenta de pago. En este caso, antes de abrir una cuenta de pago básica, la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios citados. Las entidades de crédito podrán basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

La entidad conservará hasta seis años después de la fecha de denegación los documentos y el análisis realizado en el que se base esta decisión.

Si dichos documentos contemplan la certificación de carencia de ingresos, la misma se podrá acreditar mediante una declaración responsable.»

Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 7 en los siguientes términos:

«1. Cuando la entidad de crédito resuelva el contrato de una cuenta de pago básica por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) del artículo anterior, notificará al cliente, gratuitamente y por escrito, al menos tres meses antes de que la resolución sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión.

Si la entidad de crédito resuelve el contrato por las razones indicadas en las letras a), c) o f) del artículo anterior, la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.»

Cuatro. Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 10 en los siguientes términos:

«4. El Banco de España elaborará, antes del 30 de abril de cada ejercicio, un informe sobre la evolución del recurso a dicho producto, que incorpore desglose sobre:

a) Número de solicitudes estimadas y denegadas en el periodo con desglose del motivo de rechazo de solicitudes de apertura de cuentas de pago básicas del periodo, distinguiendo aquellas desestimadas por falta de documentación acreditativa.

b) Número de solicitudes y cuentas de pago básicas vigentes que se encuentran bajo el régimen de gratuidad.

c) Número de cuentas cerradas en el periodo, con desglose de aquellas cerradas a petición del cliente.

d) Perfil de la titularidad de las cuentas de pago básicas (nacionalidad, sexo, laboral, edad) con desglose tanto para las para las vulnerables o en riesgos de exclusión.»

Cinco. Se añade una nueva disposición adicional tercera en los siguientes términos:

«Disposición adicional tercera. *Apertura de cuenta de pago básica por titular vulnerable.*

Lo previsto en el artículo 4.1.c) de este real decreto-ley se aplicará sin perjuicio del derecho a la apertura de una cuenta de pago básica por parte de aquellos solicitantes que, aunque tengan abierta una cuenta, se encuentren en situación especial de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera conforme a lo establecido en artículo 3 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.»

Disposición final decimoquinta. *Modificación del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.*

Se modifica el apartado 1 del artículo 32 que queda redactado en los siguientes términos:

«1. El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno y a través de cualquier medio que acredite fehacientemente su identidad. El proveedor de servicios de pago procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del usuario.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2, cuando la cuenta de pago esté accesible en línea para el usuario, se podrá resolver el contrato marco de forma telemática a través de la misma aplicación en línea por la que se tenga acceso a la cuenta.

En estos casos, cuando existan órdenes periódicas que se ejecuten en la cuenta de pago, en el mismo proceso, y a antes de proceder a la efectiva resolución del contrato marco, el proveedor de servicios de pago deberá advertir de ello al usuario y proporcionarle información detallada en soporte duradero, por medios telemáticos y en la forma pacta entre las partes, de:

- a) Las órdenes permanentes de transferencia,
- b) Los adeudos domiciliados periódicos, y
- c) Las transferencias entrantes periódicas.

De existir saldo acreedor en la cuenta, se ofrecerá al usuario la posibilidad de solicitar la puesta a disposición de los fondos mediante una operación de pago remota, en cuyo caso, se ejecutará gratuitamente en 24 horas una orden de pago a la cuenta de pago que indique dicho usuario. Esta orden de pago podrá denegarse si el cliente tuviese obligaciones exigibles y pendientes de cargo en dicha cuenta, ya sea a favor del proveedor de servicios de pago donde se encuentra abierta o a favor de terceros.»

Disposición final decimosexta. *Modificación 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.*

Se modifica el apartado 2 del artículo 4 en los términos siguientes:

«2. Cuando no se disponga de la documentación a que hace referencia el apartado 1, el cliente deberá aportar un informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso. Este informe será emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado el cliente.

De manera excepcional, y previa autorización de los servicios sociales competentes, las entidades sin ánimo de lucro que forman parte del Sistema Nacional de Acogida e Integración de Personas Solicitantes y Beneficiarias de protección internacional, así como las Entidades del Tercer Sector de Acción Social, debidamente inscritas en el registro que a tal efecto se crea, podrán emitir certificado de riesgo de exclusión financiera con la finalidad de facilitar y agilizar los medios de prueba ante la demora de la atención directa de determinadas administraciones públicas.»

Disposición final decimoséptima. *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 da nueva redacción al apartado 1 del artículo 185, que queda redactado como sigue:

«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 decimoctava. *Modificación de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión.*

Se modifica el artículo 197 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, al incorporarse un nuevo apartado 2, quedando redactado este artículo de la siguiente forma:

«Artículo 197. *Obligación de diligencia y transparencia y prestación personalizada de servicios de inversión.*

1. Las empresas de servicios de inversión y las empresas de asesoramiento financiero nacionales actuarán con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de su clientela, y observarán, en particular, los principios establecidos en la presente sección y en las secciones 3.^a, 4.^a, 5.^a, 6.^a y 7.^a, cuando presten servicios y actividades de inversión o, en su caso, servicios auxiliares a clientes.

2. Las empresas de servicios de inversión y las empresas de asesoramiento financiero nacionales 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 18-1

5 de abril de 2024

Pág. 69

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios de inversión, la condición de persona extranjera y su situación administrativa, 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 decimonovena. *Salvaguarda del rango de ciertas disposiciones reglamentarias.*

Las determinaciones incluidas en normas reglamentarias que son objeto de modificación por esta ley podrán ser modificadas por normas del rango reglamentario correspondiente a las normas en que figuran.

Disposición final vigésima. *Títulos competenciales.*

Esta ley se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª, 13.ª, 14.ª y 18.ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre legislación mercantil, legislación procesal, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, hacienda general y bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, respectivamente.

Disposición final vigésima primera. *Desarrollo normativo.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar el contenido de esta ley. En particular, en el plazo máximo de dos años desde su entrada en vigor deberá establecer las disposiciones necesarias para la articulación del procedimiento a seguir en la resolución de reclamaciones señalado en el Título III, 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 vigésima segunda. *Entrada en vigor.*

1. Esta ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
2. La puesta en funcionamiento de la Autoridad, que implicará el ejercicio efectivo por parte de sus órganos de las funciones que tienen atribuidas, se iniciará en la fecha que al efecto se determine por orden de la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.