

Nota informativa

Abierto el plazo de Audiencia Pública del anteproyecto de Ley que permitirá crear la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

De acuerdo con el anteproyecto de Ley, el servicio será gratuito para los consumidores, tramitará reclamaciones por cuantías inferiores a 20.000 euros, se resolverán en un plazo no superior a 90 días y las resoluciones serán vinculantes. Se atenderán también reclamaciones de clientes de servicios fintech y de criptoactivos, y se reforzarán los instrumentos para garantizar la inclusión financiera, particularmente en la atención de personas mayores y colectivos vulnerables.

Madrid, 07 de abril de 2022. España ha aprobado el anteproyecto de Ley que permitirá la creación de la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero con el doble objetivo de reforzar el sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones entre las entidades y los clientes de productos bancarios, valores y seguros e impulsar la educación e inclusión financiera. Se trata de un anteproyecto que se encuentra en audiencia pública para recibir las aportaciones de operadores y clientes.

La creación de esta Autoridad permitirá ofrecer una respuesta más eficiente a la protección de los usuarios financieros, al centralizar en un único organismo los actuales servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, lo que posibilitará dar un tratamiento conjunto y coordinado a las reclamaciones planteadas por los clientes financieros y redundará en un mejor análisis de los conflictos y rapidez en el servicio. La norma hará posible avanzar también en la inclusión financiera, particularmente de las personas mayores y los colectivos vulnerables. Además, complementa la supervisión de conducta de los supervisores financieros.

Podrán presentar reclamaciones ante la Autoridad las personas físicas o jurídicas clientes de servicios financieros por posibles incumplimientos de normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros, así como por abusividad de cláusulas declaradas como tales por los tribunales correspondientes en relación con los contratos financieros. Las resoluciones se dictarán de forma ágil, atendiendo a criterios uniformes, en un plazo no superior a 90 días, y tendrán carácter vinculante para las entidades financieras cuando las reclamaciones sean de una cuantía inferior a 20.000 euros. El servicio será gratuito para los clientes financieros que podrán presentar las reclamaciones sin necesidad de un abogado o procurador. El incumplimiento de las resoluciones vinculantes de la autoridad, así como algunas otras actuaciones de las entidades financieras, podrán ser objeto de sanción.

La futura norma afectará a la totalidad de las entidades financieras: entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, aseguradoras, establecimientos financieros de crédito, plataformas de financiación participativa, prestamistas e intermediarios de crédito, entidades de pago y de dinero electrónico o emisores y prestadores de servicios del denominado sector fintech y de servicios de criptoactivos.

Fuente: [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#)

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.