SECRETARÍA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
30 ABR. 2024 12:02:11
Entrada 23319

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/5719 **16/03/2024** **17238**

AUTOR/A: REGO CANDAMIL, Néstor (GMx)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, cabe informar a Su Señoría que la protección de los clientes financieros es una prioridad de la política financiera y se articula a través de varias líneas de actuación, fundamentalmente la supervisión de conducta que llevan a cabo los supervisores sectoriales, el establecimiento de un sistema eficaz para la resolución individual de los conflictos entre clientes y entidades financieras y la promoción de los protocolos de autorregulación del sector para promover las buenas prácticas.

El primer nivel de protección es la existencia de un corpus normativo en materia de conducta y su supervisión por los supervisores sectoriales. Como se recoge en la exposición de motivos del Proyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, "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."

Los supervisores de las entidades financieras (Banco de España, Comisión Nacional de los Mercados de Valores y Ministerio de Economía, Comercio y Empresa) 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 del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, complementan a las normas de conducta, sin venir impuestos por la normativa contractual o de supervisión, con aquellas prácticas consolidadas del sector o consideradas adecuadas para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

El segundo nivel de protección viene conformado por las vías de reclamación extrajudicial del cliente frente a los conflictos individuales que se originan en la interrelación con las entidades financieras, caracterizadas por la multiplicidad de interrelaciones y su duración en el tiempo. El objetivo es 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.

El primer escalón de este sistema son los servicios de reclamaciones de las propias entidades financieras.

El segundo escalón es la posibilidad de plantear reclamaciones ante organismos externos a la propia entidad financiera. En este sentido, cabe subrayar la remisión a las Cortes del Proyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero el pasado mes de marzo. Este es un proyecto prioritario en esta legislatura, en tanto que completa el sistema institucional de reclamaciones extrajudiciales.

La Autoridad se configura como una autoridad administrativa independiente, que resolverá las reclamaciones de clientes financieros frente a las entidades financieras, con celeridad (en un plazo no superior a 90 días naturales), autonomía e independencia, atendiendo a criterios uniformes. Quedan obligadas a sujetarse al procedimiento ante la Autoridad las entidades financieras, incluyéndose las entidades supervisadas, los servicios fintech y de criptoactivos y los servicios de préstamos al consumo y de crédito inmobiliario, con independencia de por quién sean supervisados. 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 resolverá reclamaciones contra incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o sobre el carácter abusivo de cláusulas contractuales, esto es, cláusulas abusivas así declaradas por la jurisprudencia del Tribunal Supremo, 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

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
30 ABR. 2024 12:02:11
Entrada 23319

Contratación. Los códigos de autorregulación voluntariamente suscritos por las entidades financieras o las asociaciones a que estas estén adheridas tendrán la consideración de normas de conducta a efectos de resolución de reclamaciones. Serán de carácter vinculante para las entidades financieras las resoluciones sobre reclamaciones con contenido económico basadas en normas de conducta y el carácter abusivo de cláusulas contractuales de cuantía inferior a 20.000 euros. El resto, no vinculantes, podrán aportarse como informe pericial ante la jurisdicción. Las resoluciones vinculantes de la Autoridad son recurribles ante los tribunales de la jurisdicción civil.

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.

Desde el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa se ha promovido activamente la adhesión a protocolos de autorregulación, que funcionan como ampliaciones del "Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca", de 23 de julio de 2021:

- La primera actualización es el protocolo de mayores de febrero de 2022, que incorporaba un decálogo de medidas concretas que garantizan la atención presencial y telefónica a mayores y discapacitados, la mejora del acceso a cajeros, una formación adecuada a las necesidades de este colectivo y un seguimiento de las medidas implantadas.
- La segunda actualización es la hoja de ruta sobre inclusión en el mundo rural, de octubre de 2022.

Además, el Proyecto de Ley de Creación de la Autoridad Independiente del Cliente Financiero, remitido a las Cortes en marzo, refuerza la efectividad y exigibilidad del contenido de ambos protocolos, al asimilarlos a normas de conducta a efectos de la Autoridad, de forma que ésta puede resolver con carácter vinculante las reclamaciones con contenido económico presentadas con base en ambos protocolos hacia entidades cuya patronal se haya adherido a los mismos (la Asociación Española de Banca, la Asociación de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito suscribieron los protocolos). El proyecto incluye también el principio de prestación personalizada en toda la normativa financiera sectorial (banca, valores y seguros) y lo sujeta a supervisión por los supervisores sectoriales.

Por último, en lo que respecta a posibles prácticas contrarias a la competencia por parte de entidades integrantes del sector financiero, su examen, valoración y, en su caso, sanción, como en el resto de los sectores económicos, corresponde a la Comisión

30 ABR. 2024 12:02:11 Entrada: 23319

Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de conformidad con la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y con la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

También corresponde a la CNMC autorizar las concentraciones o fusiones de empresas en cualquier sector, incluyendo el sector financiero, y hacer un seguimiento de las mismas siempre que no tengan una dimensión europea (en cuyo caso corresponde el examen a la Comisión Europea).

Madrid, 30 de abril de 2024

30 ABR. 2024 12:02:11 Entrada: 23319