



Congreso de los Diputados

Dosieres

SERIE LEGISLATIVA

DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECA Y ARCHIVO

Departamento de Documentación

Ampliación I – 2ª Planta

Tel. 913 906 311

XIV Legislatura Nº 71

Diciembre de 2022

SERIE GENERAL

AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO

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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 134-1, de 16 de diciembre de 2022)

Tramitación parlamentaria

PRESENTACIÓN

La Mesa de la Cámara acordó, en relación con este Proyecto de Ley, encomendar su aprobación con competencia legislativa plena, conforme al artículo 148 del Reglamento, a la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Viene acompañado de los siguientes documentos:

[Memoria del análisis de impacto normativo](#)

[Informe del Banco de España](#)

[Análisis de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal](#)

[Dictamen del Consejo Económico y Social y voto particular](#)

[Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)

[Informe de la Agencia Española de Protección de Datos](#)

[Informe del Consejo Nacional de Discapacidad](#)

[Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios](#)

[Ponencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores](#)

[Dictamen del Consejo de Estado](#)

[Informe del Consejo Fiscal](#)

CONTENIDO

- **PROYECTO DE LEY**
 - Documentación que acompaña al Proyecto de Ley
- **DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA**
 - Documentos comparativos: textos vigentes y propuestas de modificación
 - Legislación derogada
- **UNIÓN EUROPEA**
 - Documentación citada
 - Documentación complementaria
- **DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA**
 - Alemania
 - Francia
 - Italia
 - Portugal
 - Reino Unido
- **ESTUDIOS**
- **SELECCIÓN DE LIBROS**



NO OLVIDE QUE...

Desde la versión electrónica de este dossier se accede a los textos completos de los documentos citados

Como se señala en la **Exposición de Motivos**, el sector financiero presenta características especiales tanto en relación con los intereses generales como con los individuales de los ciudadanos, lo cual exige un marco regulatorio y de supervisión específico.

En la actualidad el esquema de protección de los clientes en este ámbito opera en un doble plano de garantías. El primero consiste en el cumplimiento general de las normas reguladoras de las relaciones entre clientes y entidades financieras. El segundo está constituido por las distintas vías extrajudiciales de resolución de los litigios que puedan surgir entre ellos.

Esta norma tiene como objetivo complementar dicho 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 con carácter vinculante para las entidades financieras en reclamaciones de cuantía inferior a 20.000 euros. Esta Autoridad integrará los actuales servicios de reclamaciones desarrollados por los organismos supervisores, que dejarán de realizar estas funciones.

Este sistema institucional de resolución tiene como finalidad la resolución de las reclamaciones de los clientes financieros de forma sencilla, ágil, eficaz, gratuita para los clientes e imparcial. Estará integrado por la nueva Autoridad y los servicios de atención y defensores de la clientela de las entidades financieras.

Por otro lado, este proyecto da cumplimiento al mandato recogido en la [Disposición adicional primera](#) de la Ley 7/2017 de crear por ley una única entidad con competencias para la resolución de litigios de consumo en el sector financiero.

La Ley se estructura en **sesenta y cinco artículos, distribuidos en un título preliminar y siete títulos, ocho disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, y trece disposiciones finales.**

- El **Título preliminar** contiene las disposiciones generales al establecer el objeto, ámbito de aplicación, definiciones y régimen jurídico aplicable.
- El **Título I** establece el sistema institucional de resolución extrajudicial de litigios.
- El **Título II** crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. Está estructurado en cuatro capítulos:
 - El **capítulo I**, aborda las disposiciones generales;
 - El **capítulo II**, se refiere a su organización;
 - El **capítulo III**, está dedicado al régimen jurídico y de personal;
 - El **capítulo IV**, reúne los principios de su funcionamiento.
- El **Título III** detalla el procedimiento a seguir en la resolución de los litigios.

OCDE



[Financial Consumer Protection](#)

UNIÓN EUROPEA



[Red para la resolución de litigios financieros: FIN-NET](#)



[FIN-NET. Miembros](#)

- El **Título IV** regula la información que debe facilitar la Autoridad sobre la actividad que realiza y el control por parte del parlamento.
- El **Título V** se refiere a la cooperación de la Autoridad con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Ministerio de Consumo y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.
- El **Título VI** está dedicado al fomento, por parte de diversas instituciones, de la educación financiera de la clientela, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo, 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.
- **Ocho disposiciones adicionales:**
 - Las **cinco primeras** regulan, respectivamente, cuestiones relevantes para que la puesta en marcha del sistema se realice de forma ágil y fluida, al referirse a: la tasa por resolución de reclamaciones, la publicidad del sistema institucional de resolución extrajudicial, la colaboración que las entidades públicas y privadas podrán prestar a la Autoridad, el informe de impacto sobre la implementación del sistema y el asesoramiento jurídico;
 - La **sexta** señala 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 consejeros y consejeras electos;
 - La **octava** establece las sanciones consistentes en multas.
- **Tres disposiciones transitorias**, que prevén respectivamente el régimen transitorio de la tramitación de: las reclamaciones, los procesos judiciales en curso y los aspectos presupuestarios.
- **Una disposición derogatoria.**
- **Trece disposiciones finales:**
 - Las **diez primeras** establecen la modificación de diversas normas→ **Véanse textos comparativos;**
 - Las **tres siguientes** se refieren a los títulos competenciales, la habilitación para el desarrollo normativo y la entrada en vigor.

La Sección de **DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA** incluye los **documentos comparativos** de la legislación vigente con las propuestas de modificación y las normas derogadas por el proyecto.

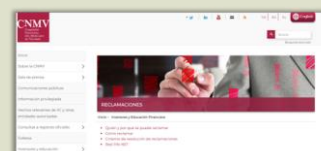
ESPAÑA



[Banco de España. Portal del Cliente Bancario](#)



[Banco de España. Memoria de Reclamaciones](#)



[Comisión Nacional Del Mercado de Valores \(CNMV\). Servicio de Reclamaciones](#)

Si desea consultar alguna de las disposiciones mencionadas en el proyecto, puede hacerlo en la [base de datos de legislación del BOE](#) o solicitarlo al departamento de documentación de la Cámara documentacion.secretaria@congreso.es.

En la Sección dedicada a la **UNIÓN EUROPEA** se incorpora, junto a la **Directiva 2013/11 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo**, el **Memorandum** en el que se define la forma de cooperación entre los miembros de la red **FIN-NET** para resolver litigios financieros transfronterizos por vía extrajudicial.,

En la Sección de **DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA** se ha seleccionado información de Alemania, Francia, Italia, Portugal y Reino Unido relativa a la regulación de los medios alternativos de resolución de conflictos (MARC), tanto en el ámbito general de consumo como en los sectores financieros, así como a los principales procedimientos y órganos responsables de su tramitación.

Las formas de resolución extrajudicial de litigios dentro del ámbito de consumo están reguladas en **Alemania** en el **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**, de 2016, y en el **Unterlassungsklagengesetz, § 14**.

Dentro del ámbito financiero los diferentes tipos de MARC han sido desarrollados en 2016 por la **Finanzschlichtungsstellenverordnung**, que regula los órganos de mediación del **Deutschen Bundesbank** y del **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht** y los mecanismos de reconocimiento de otros órganos de mediación, así como el procedimiento general para la tramitación de los litigios.

En **Francia** la normativa sobre los MARC, en el ámbito de consumo, está recogida en el *Code de la consommation*, tanto en la **parte legislativa** como en la **reglamentaria**.

Por otro lado, el *Code monétaire et financier* incluye algunas disposiciones específicas sobre la mediación en el sector financiero (**art. L316-1**), así como sobre la organización y funcionamiento de la **Autorité des marchés financiers (arts. L621-1 à L621-35)**. Ésta y la **Association française des Sociétés Financières** son los principales órganos encargados de desarrollar dicha mediación; en materia de seguros hay que recurrir al **Médiateur de l'assurance**.

La normativa sobre MARC en los ámbitos de consumo y comercio en **Italia** se establece en el **Decreto legislativo n. 28 del 2010** y en el **Decreto legislativo n. 130 del 2015**, que transpone la **Directiva 2013/11**.

En lo que se refiere específicamente a actividades bancarias y financieras, la resolución extrajudicial está prevista en el **Testo unico bancario** y ha sido desarrollada, por el **Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio** en la **Deliberazione n. 275 del 29 luglio 2008**, modificada por el **Decreto 10 luglio 2020**.

Los principales organismos encargados de realizar estas tareas son el **Arbitro Bancario Finanziario**, el **Arbitro per le Controversie Finanziarie**, el **Conciliatore Bancario Finanziario** y en materia de seguros, el **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni**.



[CNMV. Memoria Anual sobre Reclamaciones y Consultas](#)



[Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Servicio de Reclamaciones](#)



[Observatorio de Inclusión Financiera](#)

está prevista en el [Código dos Valores Mobiliários](#) y ha sido desarrollada por la [Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários](#) en el [Regulamento n.º 2/2016](#).

La norma más relevante sobre MARC en el sector del consumo en **Reino Unido** es [The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes \(Competent Authorities and Information\) Regulations 2015](#). En el ámbito financiero la mediación se articula a través del *Financial Ombudsman Scheme*, regulado en la [Part XVI](#) y en el [Schedule 17](#) del *Financial Services and Markets Act 2000*.

El [Financial Ombudsman Service](#) es el organismo encargado de resolver los litigios de acuerdo con los principios y reglas establecidos en el [Handbook](#) elaborado por la [Financial Conduct Authority](#).







Completan la información dos **ESTUDIOS**, incluidos en el apartado correspondiente de este dosier.

ÍNDICE

AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO

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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 134-1, de 16 de diciembre de 2022)

-  [Memoria del análisis de impacto normativo](#)
-  [Informe del Banco de España](#)
-  [Análisis de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal](#)
-  [Dictamen del Consejo Económico y Social y voto particular](#)
-  [Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)
-  [Informe de la Agencia Española de Protección de Datos](#)
-  [Informe del Consejo Nacional de Discapacidad](#)
-  [Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios](#)
-  [Ponencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores](#)
-  [Dictamen del Consejo de Estado](#)
-  [Informe del Consejo Fiscal](#)



[Informe sobre la inclusión Financiera en España. –IVIE, 2022](#)



[Aula Financiera y Digital](#)

DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA

Documentos comparativos: textos vigentes y propuestas de modificación

Ley 8/1989, de 13 de abril, de **Tasas y Precios Públicos**.→ [Véase texto comparativo](#)

Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la **Jurisdicción Contencioso-administrativa**.→ [Véase texto comparativo](#)

Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones** .→ [Véase texto comparativo](#)

Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de **medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos**.→ [Véase texto comparativo](#)

Ley 10/2014, de 26 de junio, de **ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito**.→ [Véase texto comparativo](#)

Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del **ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado**.→ [Véase texto comparativo](#)

Ley 20/2015, de 14 de julio, de **ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras**.→ [Véase texto comparativo](#)

Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley del Mercado de Valores**.→ [Véase texto comparativo](#)

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**.→ [Véase texto comparativo](#)

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.→ [Véase texto comparativo](#)

Legislación derogada

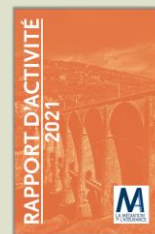
Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de **Medidas de Reforma del Sistema Financiero**. Art.30.→ [Véase texto comparativo](#)


Ley 2/2011, de 4 de marzo, de **Economía Sostenible**. Art. 31.→ [Véase texto comparativo](#)

FRANCIA



 **Rapport Médiateur 2021.**
Autorité des Marchés Financiers




 **Rapport d'activité 2021.**
La Médiation de l'Assurance



 **Rapport 2021. Le Médiateur**
auprès de l'Association Française
des Sociétés Financières

UNIÓN EUROPEA

Documentación citada


 **Directiva 2013/11** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, **relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento 2006/2004 y la Directiva 2009/22 (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)**. DOUE L 165. 18 de junio 2013


Documentación complementaria


 **Memorandum of Understanding on a Cross-Border Outof-Court Complaints Network for Financial Services**. 2016

DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA

Alemania

 **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz** vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist


 **Unterlassungsklagengesetz** in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. August 2002 (BGBl. I S. 3422, 4346), das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 20. Juli 2022 (BGBl. I S. 1237) geändert worden ist. **§ 14 Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung**


 Verordnung über die **Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich** nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren

Francia

 **Code de la consommation. Partie législative**, Livre VI, Titre I: **La médiation**

 **Code de la consommation. Partie réglementaire**, Livre VI, Titre I: **La médiation**

 **Code monétaire et financier. Partie législative**, Livre III, Titre Ier, Chapitre VI: **Médiation** (art. 316-1)

 **Code monétaire et financier. Partie législative**, Livre VI, Titre II: **L'Autorité des marchés financiers**

PORTUGAL




[Reclamações. Comissão do Mercado de Valores Mobiliários](#)


REINO UNIDO





[Financial Conduct Authority Handbook](#)


Italia

 **Decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.** Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di **mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali**

 **Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130.** Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla **risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori**, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)

 **Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385.** Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, Titolo VI, art. 128-bis: **Risoluzione delle controversie**

 **Deliberazione 29 luglio 2008.** Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio. **Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela** ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1º settembre 1993, n. 385


 **Decreto 10 luglio 2020.** Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio. **Modifica della delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 - Risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Portugal

 **Código dos Valores Mobiliários.** Título I, Capítulo V: Investidores

 Regulamento da CMVM n.º 2/2016. **Reclamações e resolução de conflitos** (Versão consolidada)

Reino Unido

 **The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015**

 **The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015**

 **Financial Services and Markets Act 2000. Part XVI: The Ombudsman Scheme**

 **Financial Services and Markets Act 2000. Schedule 17: The Ombudsman Scheme**

 **Financial Conduct Authority Handbook – Dispute resolution**



Catálogo de la Biblioteca del Congreso de los Diputados

Selección de libros

Congreso Internacional sobre la protección del consumidor en el mercado financiero postcrisis (16 de diciembre de 2020. A Coruña)
Mecanismos de protección del consumidor de productos y servicios financieros [Recurso electrónico] / Natalia Álvarez Lata, Fernando Peña López (editores) ; autores, Alicia Agüero Ortiz ... [et al.].. -- 1ª ed. -- Cizur Menor, Navarra : Aranzadi, 2021. -- 1 recurso en línea.

Defferary, Eli.

Con la banca tenemos que lidiar todos : no dejes que te engañen / Eli Defferary.. -- 1ª ed.. -- Barcelona : Alienta, 2022. 258 p.
CD 129089

Estancona Pérez, Araya Alicia.

La protección de los usuarios financieros [Recurso electrónico]: mecanismos de prevención y control / Araya Alicia Estancona Pérez.. -- 1ª ed. -- Cizur Menor, Navarra : Aranzadi, 2020. -- 1 recurso en línea

Goldaracena Catalán, Javier.

Prácticas abusivas bancarias: ¿cómo me defiendo? [Recurso electrónico] / (autores) Javier Goldaracena Catalán, Mª Luisa Martínez Catalán, Raquel Saralegui Iglesias.. -- 1ª ed. -- Cizur Menor, Navarra : Aranzadi, 2021. -- 1 recurso en línea

Pérez Daudí, Vicente.

De la justicia a la ciberjusticia / Vicente Pérez Daudí.. -- Barcelona : Atelier, D.L. 2022. 197 p.
CD 128076

ESTUDIOS

Cuena Casas, M. (2022, 28 de febrero). **Supervisión de conducta y protección del usuario de servicios financieros en el nuevo entorno tecnológico. Propuestas de mejora.** *Diario La Ley*, 9999, 1-15.

Esteban Ríos, J. (2022). **El largo camino hacia la creación de una autoridad independiente para la protección del cliente financiero: necesidad, funciones y cuestiones controvertidas.** *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, 30, 1-29.



DOSIERES XIV LEGISLATURA

Serie legislativa

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN

Legislación
Jurisprudencia
Derecho comparado
Documentación de la UE
Documentación española
Organizaciones internacionales
Noticias de prensa
Consultas guiadas
Difusión selectiva de la información
Información sobre recursos y fuentes disponibles

RECEPCIÓN DE PETICIONES EN

documentacion.secretaria@congreso.es

