

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
[121/000018]



DOCUMENTOS COMPARATIVOS
Y TEXTOS QUE DEROGA



Documentos comparativos: textos vigentes y propuestas de modificación

- **Ley 8/1989**, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos
- **Ley 29/1998**, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa
- **Ley 1/2000**, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil
- **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- **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
- **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- **Real Decreto-ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos
- **Ley 10/2014**, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito
- **Ley 3/2015**, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado
- **Ley 20/2015**, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras
- **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
- **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

- **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
- **Real Decreto-ley 19/2017**, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones
- **Real Decreto-ley 19/2018**, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera
- **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
- **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
- **Ley 6/2023**, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión

Textos que deroga

- 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
- El artículo 31 de la **Ley 2/2011**, de 4 de marzo, de Economía Sostenible

LEY 8/1989, DE 13 DE ABRIL, DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS

Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

TÍTULO II

Tasas

CAPÍTULO II

La relación jurídico-tributaria de tasa

Artículo 13. Hecho imponible.

Podrán establecerse tasas por la prestación de servicios o realización de actividades en régimen de Derecho público consistentes en:

- a) La tramitación o expedición de licencias, visados, matrículas o autorizaciones administrativas.
- b) La expedición de certificados o documentos a instancia de parte.
- c) Legalización y sellado de libros.

Artículo 13. Hecho imponible.

Podrán establecerse tasas por la prestación de servicios o realización de actividades en régimen de Derecho público consistentes en:

- a) La tramitación o expedición de licencias, visados, matrículas o autorizaciones administrativas.
- b) La expedición de certificados o documentos a instancia de parte.
- c) Legalización y sellado de libros.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

d) Actuaciones técnicas y facultativas de vigilancia, dirección, inspección, investigación, estudios, informes, asesoramiento, comprobación, reconocimiento o prospección.

e) Examen de proyectos, verificaciones, con traslaciones, ensayos u homologaciones.

f) Valoraciones y tasaciones.

g) Inscripciones y anotaciones en Registros oficiales y públicos.

h) Servicios académicos y complementarios.

i) Servicios portuarios y aeroportuarios.

j) Servicios sanitarios.

k) Actividades o servicios relacionados con los controles aduaneros.

l) La participación como aspirantes en oposiciones, concursos o pruebas selectivas de acceso a la Administración Pública, así como en pruebas de aptitud que organice la Administración como requisito previo para el ejercicio de profesiones reguladas de la Unión Europea.

m) Por el ejercicio de la potestad jurisdiccional en los órdenes civil, contencioso-administrativo y social.

n) Servicios o actividades en general que se refieran, afecten o beneficien a personas determinadas o que hayan sido motivados por éstas, directa o indirectamente.

d) Actuaciones técnicas y facultativas de vigilancia, dirección, inspección, investigación, estudios, informes, asesoramiento, comprobación, reconocimiento o prospección.

e) Examen de proyectos, verificaciones, con traslaciones, ensayos u homologaciones.

f) Valoraciones y tasaciones.

g) Inscripciones y anotaciones en Registros oficiales y públicos.

h) Servicios académicos y complementarios.

i) Servicios portuarios y aeroportuarios.

j) Servicios sanitarios.

k) Actividades o servicios relacionados con los controles aduaneros.

l) La participación como aspirantes en oposiciones, concursos o pruebas selectivas de acceso a la Administración Pública, así como en pruebas de aptitud que organice la Administración como requisito previo para el ejercicio de profesiones reguladas de la Unión Europea.

m) Por el ejercicio de la potestad jurisdiccional en los órdenes civil, contencioso-administrativo y social.

n) Servicios o actividades en general que se refieran, afecten o beneficien a personas determinadas o que hayan sido motivados por éstas, directa o indirectamente.

ñ) La resolución extrajudicial de conflictos surgidos entre las entidades financieras y sus clientes.

LEY 29/1998, DE 13 DE JULIO, REGULADORA DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA

Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

Disposición adicional cuarta. Recursos contra determinados actos, resoluciones y disposiciones.

Serán recurribles:

1. Los actos administrativos no susceptibles de recurso ordinario dictados por el Banco de España y las resoluciones del Ministro de Economía y Hacienda que resuelvan recursos ordinarios contra actos dictados por el Banco de España, así como las disposiciones dictadas por la citada entidad, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional de conformidad con lo dispuesto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España.

2. Los actos administrativos no susceptibles de recurso ordinario dictados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y las resoluciones del Ministro de Economía y Hacienda que resuelvan recursos ordinarios contra actos dictados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como las disposiciones dictadas por la citada entidad, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-

Disposición adicional cuarta. Recursos contra determinados actos, resoluciones y disposiciones.

Serán recurribles:

1. Los actos administrativos no susceptibles de recurso ordinario dictados por el Banco de España y las resoluciones del Ministro de Economía y Hacienda que resuelvan recursos ordinarios contra actos dictados por el Banco de España, así como las disposiciones dictadas por la citada entidad, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional de conformidad con lo dispuesto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España.

2. Los actos administrativos no susceptibles de recurso ordinario dictados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y las resoluciones del Ministro de Economía y Hacienda que resuelvan recursos ordinarios contra actos dictados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como las disposiciones dictadas por la citada entidad, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

administrativo de la Audiencia Nacional.

3. Las resoluciones y actos del Presidente y del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

4. Las resoluciones de la Junta Arbitral regulada por la Ley Orgánica 3/1996, de 27 de diciembre, de Modificación parcial de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

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.

6. Las resoluciones del Ministro de Economía y Competitividad que resuelvan recursos de alzada contra actos dictados por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, así como las resoluciones de carácter normativo dictadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.

7. Las resoluciones del Consejo Gestor del Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

administrativo de la Audiencia Nacional.

3. Las resoluciones y actos del Presidente y del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

4. Las resoluciones de la Junta Arbitral regulada por la Ley Orgánica 3/1996, de 27 de diciembre, de Modificación parcial de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas, directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

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.

6. Las resoluciones del Ministro de Economía y Competitividad que resuelvan recursos de alzada contra actos dictados por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, así como las resoluciones de carácter normativo dictadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.

7. Las resoluciones del Consejo Gestor del Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas directamente, en única instancia, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.

LEY 1/2000, DE 7 DE ENERO, DE ENJUICIAMIENTO CIVIL

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

TÍTULO II

De la jurisdicción y de la competencia

CAPÍTULO II

De las reglas para determinar la competencia

Sección 2.ª De la competencia territorial

Artículo 52. Competencia territorial en casos especiales.

1. No se aplicarán los fueros establecidos en los artículos anteriores y se determinará la competencia de acuerdo con lo establecido en el presente artículo en los casos siguientes:

1.º En los juicios en que se ejerciten acciones reales sobre bienes inmuebles será tribunal competente el del lugar en que esté sita la cosa litigiosa. Cuando la acción real se ejercite sobre varias cosas inmuebles o sobre una sola que esté situada en

Artículo 52. Competencia territorial en casos especiales.

1. No se aplicarán los fueros establecidos en los artículos anteriores y se determinará la competencia de acuerdo con lo establecido en el presente artículo en los casos siguientes:

1.º En los juicios en que se ejerciten acciones reales sobre bienes inmuebles será tribunal competente el del lugar en que esté sita la cosa litigiosa. Cuando la acción real se ejercite sobre varias cosas inmuebles o sobre una sola que esté situada en

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

diferentes circunscripciones, será tribunal competente el de cualquiera de éstas, a elección del demandante.

2.º En las demandas sobre presentación y aprobación de las cuentas que deban dar los administradores de bienes ajenos será tribunal competente el del lugar donde deban presentarse dichas cuentas, y no estando determinado, el del domicilio del mandante, poderdante o dueño de los bienes, o el del lugar donde se desempeñe la administración, a elección del actor.

3.º En las demandas sobre obligaciones de garantía o complemento de otras anteriores, será tribunal competente el que lo sea para conocer, o esté conociendo, de la obligación principal sobre que recayeren.

4.º En los juicios sobre cuestiones hereditarias, será competente el tribunal del lugar en que el finado tuvo su último domicilio y si lo hubiere tenido en país extranjero, el del lugar de su último domicilio en España, o donde estuviere la mayor parte de sus bienes, a elección del demandante.

5.º En los juicios en que se ejerciten acciones relativas a las medidas judiciales de apoyo de personas con discapacidad será competente el Tribunal del lugar en que resida la persona con discapacidad, conforme se establece en el apartado 3 del artículo 756.

6.º En materia de derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y, en general, en materia de protección civil de derechos fundamentales, será competente el tribunal del domicilio del demandante, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se hubiera producido el hecho que vulnere el derecho fundamental de que se trate.

7.º En los juicios sobre arrendamientos de inmuebles y en los de desahucio, será competente el tribunal del lugar en que esté sita la finca.

8.º En los juicios en materia de propiedad horizontal, será competente el tribunal del lugar en que radique la finca.

9.º En los juicios en que se pida indemnización de los daños y perjuicios derivados de la circulación de vehículos de motor será competente el tribunal del lugar en que se causaron los daños.

10.º En materia de impugnación de acuerdos sociales será tribunal competente el

diferentes circunscripciones, será tribunal competente el de cualquiera de éstas, a elección del demandante.

2.º En las demandas sobre presentación y aprobación de las cuentas que deban dar los administradores de bienes ajenos será tribunal competente el del lugar donde deban presentarse dichas cuentas, y no estando determinado, el del domicilio del mandante, poderdante o dueño de los bienes, o el del lugar donde se desempeñe la administración, a elección del actor.

3.º En las demandas sobre obligaciones de garantía o complemento de otras anteriores, será tribunal competente el que lo sea para conocer, o esté conociendo, de la obligación principal sobre que recayeren.

4.º En los juicios sobre cuestiones hereditarias, será competente el tribunal del lugar en que el finado tuvo su último domicilio y si lo hubiere tenido en país extranjero, el del lugar de su último domicilio en España, o donde estuviere la mayor parte de sus bienes, a elección del demandante.

5.º En los juicios en que se ejerciten acciones relativas a las medidas judiciales de apoyo de personas con discapacidad será competente el Tribunal del lugar en que resida la persona con discapacidad, conforme se establece en el apartado 3 del artículo 756.

6.º En materia de derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y, en general, en materia de protección civil de derechos fundamentales, será competente el tribunal del domicilio del demandante, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se hubiera producido el hecho que vulnere el derecho fundamental de que se trate.

7.º En los juicios sobre arrendamientos de inmuebles y en los de desahucio, será competente el tribunal del lugar en que esté sita la finca.

8.º En los juicios en materia de propiedad horizontal, será competente el tribunal del lugar en que radique la finca.

9.º En los juicios en que se pida indemnización de los daños y perjuicios derivados de la circulación de vehículos de motor será competente el tribunal del lugar en que se causaron los daños.

10.º En materia de impugnación de acuerdos sociales será tribunal competente el

del lugar del domicilio social.

11.º En los procesos en que se ejerciten demandas sobre infracciones de la propiedad intelectual, será competente el tribunal del lugar en que la infracción se haya cometido o existan indicios de su comisión o en que se encuentren ejemplares ilícitos, a elección del demandante.

12.º En los juicios en materia de competencia desleal, será competente el tribunal del lugar en que el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, su domicilio o lugar de residencia, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se haya realizado el acto de competencia desleal o donde se produzcan sus efectos, a elección del demandante.

13.º En materia de propiedad industrial, será competente el tribunal que señale la legislación especial sobre dicha materia.

13.º bis. En los recursos contra aquellas resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas serán competentes las secciones especializadas en materia mercantil de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la ciudad sede del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del domicilio del demandante o, en su defecto, del domicilio del representante autorizado en España para actuar en su nombre, siempre que el Consejo General del Poder Judicial haya acordado atribuir en exclusiva a los Juzgados de lo Mercantil de esa localidad el conocimiento de los asuntos en materia de propiedad industrial. También serán competentes, a elección del demandante, las secciones especializadas de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la sede de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

14.º En los procesos en que se ejerciten acciones para que se declare la no incorporación al contrato o la nulidad de las cláusulas de condiciones generales de la contratación, será competente el tribunal del domicilio del demandante. Y, sobre esa misma materia, cuando se ejerciten las acciones declarativa, de cesación o de retractación, será competente el tribunal del lugar donde el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, el de su domicilio; y si el demandado careciere de domicilio en el territorio español, el del lugar en que se hubiera realizado la adhesión.

15.º En las tercerías de dominio o de mejor derecho que se interpongan en relación con un procedimiento administrativo de apremio, será competente el tribunal

del lugar del domicilio social.

11.º En los procesos en que se ejerciten demandas sobre infracciones de la propiedad intelectual, será competente el tribunal del lugar en que la infracción se haya cometido o existan indicios de su comisión o en que se encuentren ejemplares ilícitos, a elección del demandante.

12.º En los juicios en materia de competencia desleal, será competente el tribunal del lugar en que el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, su domicilio o lugar de residencia, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se haya realizado el acto de competencia desleal o donde se produzcan sus efectos, a elección del demandante.

13.º En materia de propiedad industrial, será competente el tribunal que señale la legislación especial sobre dicha materia.

13.º bis. En los recursos contra aquellas resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas serán competentes las secciones especializadas en materia mercantil de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la ciudad sede del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del domicilio del demandante o, en su defecto, del domicilio del representante autorizado en España para actuar en su nombre, siempre que el Consejo General del Poder Judicial haya acordado atribuir en exclusiva a los Juzgados de lo Mercantil de esa localidad el conocimiento de los asuntos en materia de propiedad industrial. También serán competentes, a elección del demandante, las secciones especializadas de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la sede de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

14.º En los procesos en que se ejerciten acciones para que se declare la no incorporación al contrato o la nulidad de las cláusulas de condiciones generales de la contratación, será competente el tribunal del domicilio del demandante. Y, sobre esa misma materia, cuando se ejerciten las acciones declarativa, de cesación o de retractación, será competente el tribunal del lugar donde el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, el de su domicilio; y si el demandado careciere de domicilio en el territorio español, el del lugar en que se hubiera realizado la adhesión.

15.º En las tercerías de dominio o de mejor derecho que se interpongan en relación con un procedimiento administrativo de apremio, será competente el tribunal

del domicilio del órgano que acordó el embargo, sin perjuicio de las especialidades previstas para las administraciones públicas en materia de competencia territorial.

16.º En los procesos en los que se ejercite la acción de cesación en defensa de los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios, será competente el Tribunal del lugar donde el demandado tenga un establecimiento, y, a falta de éste, el de su domicilio; si careciere de domicilio en territorio español, el del lugar del domicilio del actor.

17.º En los procesos contra las resoluciones y actos que dicte la Dirección General de los Registros y del Notariado en materia de Registro Civil, a excepción de las solicitudes de nacionalidad por residencia, será competente el Juzgado de Primera Instancia de la capital de provincia del domicilio del recurrente.

2. Cuando las normas del apartado anterior no fueren de aplicación a los litigios en materia de seguros, ventas a plazos de bienes muebles corporales y contratos destinados a su financiación, así como en materia de contratos de prestación de servicios o relativos a bienes muebles cuya celebración hubiera sido precedida de oferta pública, será competente el tribunal del domicilio del asegurado, comprador o prestatario o el del domicilio de quien hubiere aceptado la oferta, respectivamente, o el que corresponda conforme a las normas de los artículos 50 y 51, a elección del demandante.

3. Cuando las normas de los apartados anteriores no fueren de aplicación a los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será competente, a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a los artículos 50 y 51.

del domicilio del órgano que acordó el embargo, sin perjuicio de las especialidades previstas para las administraciones públicas en materia de competencia territorial.

16.º En los procesos en los que se ejercite la acción de cesación en defensa de los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios, será competente el Tribunal del lugar donde el demandado tenga un establecimiento, y, a falta de éste, el de su domicilio; si careciere de domicilio en territorio español, el del lugar del domicilio del actor.

17.º En los procesos contra las resoluciones y actos que dicte la Dirección General de los Registros y del Notariado en materia de Registro Civil, a excepción de las solicitudes de nacionalidad por residencia, será competente el Juzgado de Primera Instancia de la capital de provincia del domicilio del recurrente.

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.

2. Cuando las normas del apartado anterior no fueren de aplicación a los litigios en materia de seguros, ventas a plazos de bienes muebles corporales y contratos destinados a su financiación, así como en materia de contratos de prestación de servicios o relativos a bienes muebles cuya celebración hubiera sido precedida de oferta pública, será competente el tribunal del domicilio del asegurado, comprador o prestatario o el del domicilio de quien hubiere aceptado la oferta, respectivamente, o el que corresponda conforme a las normas de los artículos 50 y 51, a elección del demandante.

3. Cuando las normas de los apartados anteriores no fueren de aplicación a los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será competente, a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a los artículos 50 y 51.

LIBRO II

De los procesos declarativos

TÍTULO I

De las disposiciones comunes a los procesos declarativos

CAPÍTULO I

De las reglas para determinar el proceso correspondiente

Artículo 250. Ámbito del juicio verbal.

1. Se decidirán en juicio verbal, cualquiera que sea su cuantía, las demandas siguientes:

1.º Las que versen sobre reclamación de cantidades por impago de rentas y cantidades debidas y las que, igualmente, con fundamento en el impago de la renta o cantidades debidas por el arrendatario, o en la expiración del plazo fijado contractual o legalmente, pretendan que el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer una finca rústica o urbana dada en arrendamiento, ordinario o financiero o en aparcería, recuperen la posesión de dicha finca.

2.º Las que pretendan la recuperación de la plena posesión de una finca rústica o urbana, cedida en precario, por el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer dicha finca.

3.º Las que pretendan que el tribunal ponga en posesión de bienes a quien los hubiere adquirido por herencia si no estuvieren siendo poseídos por nadie a título de dueño o usufructuario.

4.º Las que pretendan la tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute.

Podrán pedir la inmediata recuperación de la plena posesión de una vivienda o parte de ella, siempre que se hayan visto privados de ella sin su consentimiento, la persona física que sea propietaria o poseedora legítima por otro título, las entidades sin ánimo de lucro con derecho a poseerla y las entidades públicas propietarias o poseedoras legítimas de vivienda social.

5.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la suspensión de una obra nueva.

6.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la demolición o derribo de obra, edificio, árbol, columna o cualquier otro objeto

Artículo 250. Ámbito del juicio verbal.

1. Se decidirán en juicio verbal, cualquiera que sea su cuantía, las demandas siguientes:

1.º Las que versen sobre reclamación de cantidades por impago de rentas y cantidades debidas y las que, igualmente, con fundamento en el impago de la renta o cantidades debidas por el arrendatario, o en la expiración del plazo fijado contractual o legalmente, pretendan que el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer una finca rústica o urbana dada en arrendamiento, ordinario o financiero o en aparcería, recuperen la posesión de dicha finca.

2.º Las que pretendan la recuperación de la plena posesión de una finca rústica o urbana, cedida en precario, por el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer dicha finca.

3.º Las que pretendan que el tribunal ponga en posesión de bienes a quien los hubiere adquirido por herencia si no estuvieren siendo poseídos por nadie a título de dueño o usufructuario.

4.º Las que pretendan la tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute.

Podrán pedir la inmediata recuperación de la plena posesión de una vivienda o parte de ella, siempre que se hayan visto privados de ella sin su consentimiento, la persona física que sea propietaria o poseedora legítima por otro título, las entidades sin ánimo de lucro con derecho a poseerla y las entidades públicas propietarias o poseedoras legítimas de vivienda social.

5.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la suspensión de una obra nueva.

6.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la demolición o derribo de obra, edificio, árbol, columna o cualquier otro objeto

análogo en estado de ruina y que amenace causar daños a quien demande.

7.º Las que, instadas por los titulares de derechos reales inscritos en el Registro de la Propiedad, demanden la efectividad de esos derechos frente a quienes se opongan a ellos o perturben su ejercicio, sin disponer de título inscrito que legitime la oposición o la perturbación.

8.º Las que soliciten alimentos debidos por disposición legal o por otro título.

9.º Las que supongan el ejercicio de la acción de rectificación de hechos inexactos y perjudiciales.

10.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento por el comprador de las obligaciones derivadas de los contratos inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, al objeto de obtener una sentencia condenatoria que permita dirigir la ejecución exclusivamente sobre el bien o bienes adquiridos o financiados a plazos.

11.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento de un contrato de arrendamiento financiero, de arrendamiento de bienes muebles, o de un contrato de venta a plazos con reserva de dominio, siempre que estén inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, mediante el ejercicio de una acción exclusivamente encaminada a obtener la inmediata entrega del bien al arrendador financiero, al arrendador o al vendedor o financiador en el lugar indicado en el contrato, previa declaración de resolución de éste, en su caso.

12.º Las que supongan el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.

13.º Las que pretendan la efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 160 del Código Civil. En estos casos el juicio verbal se sustanciará con las peculiaridades dispuestas en el Capítulo I del Título I del Libro IV de esta ley.

14.º Las demandas en que se ejerciten acciones individuales relativas a condiciones generales de contratación en los casos previstos en la legislación sobre esta materia.

15.º Aquéllas en las que se ejerciten las acciones que otorga a las Juntas de

análogo en estado de ruina y que amenace causar daños a quien demande.

7.º Las que, instadas por los titulares de derechos reales inscritos en el Registro de la Propiedad, demanden la efectividad de esos derechos frente a quienes se opongan a ellos o perturben su ejercicio, sin disponer de título inscrito que legitime la oposición o la perturbación.

8.º Las que soliciten alimentos debidos por disposición legal o por otro título.

9.º Las que supongan el ejercicio de la acción de rectificación de hechos inexactos y perjudiciales.

10.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento por el comprador de las obligaciones derivadas de los contratos inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, al objeto de obtener una sentencia condenatoria que permita dirigir la ejecución exclusivamente sobre el bien o bienes adquiridos o financiados a plazos.

11.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento de un contrato de arrendamiento financiero, de arrendamiento de bienes muebles, o de un contrato de venta a plazos con reserva de dominio, siempre que estén inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, mediante el ejercicio de una acción exclusivamente encaminada a obtener la inmediata entrega del bien al arrendador financiero, al arrendador o al vendedor o financiador en el lugar indicado en el contrato, previa declaración de resolución de éste, en su caso.

12.º Las que supongan el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.

13.º Las que pretendan la efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 160 del Código Civil. En estos casos el juicio verbal se sustanciará con las peculiaridades dispuestas en el Capítulo I del Título I del Libro IV de esta ley.

14.º Las demandas en que se ejerciten acciones individuales relativas a condiciones generales de contratación en los casos previstos en la legislación sobre esta materia.

15.º Aquéllas en las que se ejerciten las acciones que otorga a las Juntas de

Propietarios y a éstos la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal, siempre que versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, sea cual fuere dicha cantidad. 16.º Aquéllas en las que se ejercite la acción de división de cosa común. 2. Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de quince mil euros y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior. 3. Se decidirán en juicio verbal, con las especialidades establecidas en el artículo 447 bis de esta ley, los recursos contra las resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas.	Propietarios y a éstos la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal, siempre que versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, sea cual fuere dicha cantidad. 16.º Aquéllas en las que se ejercite la acción de división de cosa común. 2. Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de quince mil euros y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior. 3. Se decidirán en juicio verbal, con las especialidades establecidas en el artículo 447 bis de esta ley, los recursos contra las resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas. 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.
TÍTULO III Del juicio verbal	
	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 reconvención. 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.
--	---

LEY 44/2002, DE 22 DE NOVIEMBRE, DE MEDIDAS DE REFORMA DEL SISTEMA FINANCIERO

**Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema
Financiero**

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

CAPÍTULO VI

Central de información de riesgos

Artículo 60. Entidades declarantes y contenido de las declaraciones.

Primero. Tendrán la consideración de entidades declarantes, a los efectos de esta Ley, las siguientes: el Banco de España, las entidades de crédito españolas, las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras, las entidades de crédito que operen en régimen de libre prestación de servicios, el fondo de garantía de depósitos, las sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento, los establecimientos financieros de crédito, los prestamistas inmobiliarios y aquellas otras entidades que determine el Ministerio de Economía y Empresa, a propuesta del Banco de España.

Artículo 60. Entidades declarantes y contenido de las declaraciones.

Primero. Tendrán la consideración de entidades declarantes, a los efectos de esta Ley, las siguientes: el Banco de España, las entidades de crédito españolas, las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras, las entidades de crédito que operen en régimen de libre prestación de servicios, el fondo de garantía de depósitos, las sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento, los establecimientos financieros de crédito, los prestamistas inmobiliarios y aquellas otras entidades que determine el Ministerio de Economía y Empresa, a propuesta del Banco de España.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

Segundo. Las entidades declarantes estarán obligadas a proporcionar a la CIR los datos necesarios para identificar a las personas con quienes se mantengan, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo, en particular, las que afecten al importe y la recuperabilidad de éstos. Esta obligación se extenderá a los riesgos mantenidos a través de entidades instrumentales integradas en los grupos consolidables de las entidades declarantes, y a aquellos que hayan sido cedidos a terceros conservando la entidad su administración.

Entre los datos a los que se refiere el párrafo anterior se incluirán aquellos que reflejen una situación de incumplimiento, por la contraparte, de sus obligaciones frente a la entidad declarante, así como los que pongan de manifiesto una situación en la cual la entidad estuviera obligada a dotar una provisión específica en cobertura de riesgo de crédito, según lo previsto en las normas de contabilidad que le sean de aplicación.

Los datos referentes a las personas mencionadas en el presente apartado no incluirán, en ningún caso, los regulados en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los datos declarados a la CIR por las entidades obligadas serán exactos y puestos al día, de forma que respondan con veracidad a la situación actual de los riesgos y de sus titulares en la fecha de la declaración.

Tercero. A efectos de esta Ley se considera riesgo de crédito la eventualidad de que la entidad declarante pueda sufrir una pérdida como consecuencia del incumplimiento de alguna de las obligaciones de sus contrapartes o de los garantes de éstas en contratos tales como préstamos, créditos, descuentos, emisiones de valores, contratos de garantía, compromisos relativos a instrumentos financieros, o cualquier otro tipo de negocio jurídico propio de su actividad financiera. También se incluirán como riesgo de crédito, en todo caso, las situaciones en las que haya tenido lugar el incumplimiento de las mencionadas obligaciones.

Cuarto. **El Ministro de Economía y Competitividad** 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

Segundo. Las entidades declarantes estarán obligadas a proporcionar a la CIR los datos necesarios para identificar a las personas con quienes se mantengan, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo, en particular, las que afecten al importe y la recuperabilidad de éstos. Esta obligación se extenderá a los riesgos mantenidos a través de entidades instrumentales integradas en los grupos consolidables de las entidades declarantes, y a aquellos que hayan sido cedidos a terceros conservando la entidad su administración.

Entre los datos a los que se refiere el párrafo anterior se incluirán aquellos que reflejen una situación de incumplimiento, por la contraparte, de sus obligaciones frente a la entidad declarante, así como los que pongan de manifiesto una situación en la cual la entidad estuviera obligada a dotar una provisión específica en cobertura de riesgo de crédito, según lo previsto en las normas de contabilidad que le sean de aplicación.

Los datos referentes a las personas mencionadas en el presente apartado no incluirán, en ningún caso, los regulados en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los datos declarados a la CIR por las entidades obligadas serán exactos y puestos al día, de forma que respondan con veracidad a la situación actual de los riesgos y de sus titulares en la fecha de la declaración.

Tercero. A efectos de esta Ley se considera riesgo de crédito la eventualidad de que la entidad declarante pueda sufrir una pérdida como consecuencia del incumplimiento de alguna de las obligaciones de sus contrapartes o de los garantes de éstas en contratos tales como préstamos, créditos, descuentos, emisiones de valores, contratos de garantía, compromisos relativos a instrumentos financieros, o cualquier otro tipo de negocio jurídico propio de su actividad financiera. También se incluirán como riesgo de crédito, en todo caso, las situaciones en las que haya tenido lugar el incumplimiento de las mencionadas obligaciones.

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

y circunstancias de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar, incluso estableciendo 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 legamente 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. Quinto. La declaración de los datos sobre riesgos referidos a personas físicas que las entidades declarantes realicen a la CIR conforme a lo previsto en la presente Ley no precisa de su consentimiento. No obstante, las entidades declarantes deberán informar a las personas físicas que sean sus acreditados de la citada declaración obligatoria de datos a la CIR y del alcance de la misma, haciendo mención expresa, cuando se trate de riesgos de empresarios individuales actuando en el ejercicio de su actividad empresarial, a que se hará constar tal condición. Todo ello se entenderá sin perjuicio de la información que deban facilitar a aquéllas en función de lo establecido en el apartado 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Sexto. En todo caso, los datos registrados estarán a disposición de la Agencia de Protección de Datos, para el ejercicio de las funciones que legalmente tiene atribuidas.	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. Quinto. La declaración de los datos sobre riesgos referidos a personas físicas que las entidades declarantes realicen a la CIR conforme a lo previsto en la presente Ley no precisa de su consentimiento. No obstante, las entidades declarantes deberán informar a las personas físicas que sean sus acreditados de la citada declaración obligatoria de datos a la CIR y del alcance de la misma, haciendo mención expresa, cuando se trate de riesgos de empresarios individuales actuando en el ejercicio de su actividad empresarial, a que se hará constar tal condición. Todo ello se entenderá sin perjuicio de la información que deban facilitar a aquéllas en función de lo establecido en el apartado 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Sexto. En todo caso, los datos registrados estarán a disposición de la Agencia de Protección de Datos, para el ejercicio de las funciones que legalmente tiene atribuidas.
Artículo 64. Conservación de los datos. Primero. Los datos registrados en la C.I.R. se conservarán durante diez 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.	Artículo 64. Conservación de los datos. 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.

Segundo. Conforme a lo previsto en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Banco de España adoptará las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos registrados en la CIR y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.	Segundo. Conforme a lo previsto en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Banco de España adoptará las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos registrados en la CIR y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
Artículo 65. Derechos de acceso, rectificación y cancelación. Primero. Cualquier persona, física o jurídica, que figure como titular de un riesgo declarable a la CIR, podrá acceder a toda la información que le afecte, 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 legamente atribuidas. Las personas físicas podrán igualmente solicitar el nombre y dirección de los cesionarios a los que la CIR haya comunicado sus datos durante los últimos seis meses así como las cesiones de los mismos que vayan a realizarse. La información sobre los cesionarios se acompañará de una copia de los datos cedidos en cada caso. Cuando todos los datos de un titular hayan sido aportados a la CIR 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 legamente atribuidas, el titular podrá acceder únicamente al nombre de las entidades que hayan declarado los riesgos a fin de que puedan ejercer el derecho de acceso ante ellas. La solicitud de acceso podrá realizarse por cualquier medio que asegure la identificación y, en su caso, título del peticionario, correspondiendo al Banco de España fijar los procedimientos que los aseguren y el sistema de consulta, sin menoscabo, en lo que se refiere a las personas físicas, del régimen de tutela del derecho de acceso, y de las limitaciones a su ejercicio, previstos en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos interesados deberán facilitarse al peticionario en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Banco de España. Segundo. Sin perjuicio de los derechos que asistan a las personas físicas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de	Artículo 65. Derechos de acceso, rectificación y cancelación. Primero. Cualquier persona, física o jurídica, que figure como titular de un riesgo declarable a la CIR, podrá acceder a toda la información que le afecte, 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 legamente atribuidas. Las personas físicas podrán igualmente solicitar el nombre y dirección de los cesionarios a los que la CIR haya comunicado sus datos durante los últimos seis meses así como las cesiones de los mismos que vayan a realizarse. La información sobre los cesionarios se acompañará de una copia de los datos cedidos en cada caso. Cuando todos los datos de un titular hayan sido aportados a la CIR 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 legamente atribuidas, el titular podrá acceder únicamente al nombre de las entidades que hayan declarado los riesgos a fin de que puedan ejercer el derecho de acceso ante ellas. La solicitud de acceso podrá realizarse por cualquier medio que asegure la identificación y, en su caso, título del peticionario, correspondiendo al Banco de España fijar los procedimientos que los aseguren y el sistema de consulta, sin menoscabo, en lo que se refiere a las personas físicas, del régimen de tutela del derecho de acceso, y de las limitaciones a su ejercicio, previstos en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos interesados deberán facilitarse al peticionario en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Banco de España. 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

Protección de Datos de Carácter Personal, 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, **mediante escrito en el que se indiquen las razones y alcance de su petición**, que tramite la rectificación o cancelación 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 legamente atribuidas. 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. **La decisión será motivada** 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 de Protección de Datos a que se refiere el **artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal**, cuando las decisiones adoptadas conforme a lo previsto en el párrafo anterior no accedan a la rectificación o cancelación solicitada por el afectado, o no haya sido contestada su solicitud dentro del plazo previsto al efecto.

Tercero. Las entidades declarantes estarán obligadas a facilitar a las personas jurídicas titulares de riesgo el acceso efectivo a los datos remitidos a la CIR de los que sean titulares, en el plazo máximo de un mes desde la fecha en que sea solicitado; también deberán atender las solicitudes de rectificación o cancelación de datos inexactos o incompletos que aquéllas les formulen; el plazo para contestar dichas solicitudes será de veinte días hábiles.

Cuarto. Sin perjuicio de las competencias de la Agencia de Protección de Datos previstas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de

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 tramite 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.

Tercero. Las entidades declarantes estarán obligadas a facilitar a las personas jurídicas titulares de riesgo el acceso efectivo a los datos remitidos a la CIR de los que sean titulares, en el plazo máximo de un mes desde la fecha en que sea solicitado; también deberán atender las solicitudes de rectificación o cancelación de datos inexactos o incompletos que aquéllas les formulen; el plazo para contestar dichas solicitudes será de veinte días hábiles.

Cuarto. Sin perjuicio de las competencias de la Agencia de Protección de Datos previstas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de

Carácter Personal, cuando una persona física interponga una reclamación ante aquélla a los efectos de la tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en relación a sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, la Agencia deberá comunicarlo con carácter inmediato al Banco de España a los efectos de la suspensión de la cesión de datos prevista en el párrafo segundo del apartado primero del artículo siguiente, en el caso de que los datos objeto de la reclamación estuvieran incluidos entre los que son de obligada remisión a la CIR..	Carácter Personal, cuando una persona física interponga una reclamación ante aquélla a los efectos de la tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en relación a sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, la Agencia deberá comunicarlo con carácter inmediato al Banco de España a los efectos de la suspensión de la cesión de datos prevista en el párrafo segundo del apartado primero del artículo siguiente, en el caso de que los datos objeto de la reclamación estuvieran incluidos entre los que son de obligada remisión a la CIR..
Artículo 66. Suspensión de las cesiones de datos y rectificación o cancelación de los datos declarados. Primero. En tanto las entidades declarantes dan respuesta a la solicitud de rectificación o cancelación presentada a través del Banco de España conforme a lo previsto en el apartado segundo del artículo precedente, el Banco de España suspenderá toda cesión a terceros de los datos sobre los que verse la solicitud, así como de los congruentes con ellos que hayan sido registrados en la CIR con motivo de declaraciones anteriores y posteriores. La suspensión procederá igualmente, y con idéntica extensión, en el supuesto de que se hubiere acreditado ante el Banco de España la admisión a trámite de cualquier acción judicial que se dirija a declarar la inexactitud de los datos declarados, o se hubiere recibido de la Agencia de Protección de Datos la comunicación a que se refiere el apartado cuarto del artículo anterior. En el mismo supuesto, el Banco de España comunicará la suspensión a los terceros a los que, durante los seis meses anteriores a la fecha de la misma, se hubieren cedido los datos afectados y los congruentes con éstos. Segundo. 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 dos meses más la suspensión citada, ello sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del apartado anterior.	Artículo 66. Suspensión de las cesiones de datos y rectificación o cancelación de los datos declarados. Primero. En tanto las entidades declarantes dan respuesta a la solicitud de rectificación o cancelación presentada a través del Banco de España conforme a lo previsto en el apartado segundo del artículo precedente, el Banco de España suspenderá toda cesión a terceros de los datos sobre los que verse la solicitud, así como de los congruentes con ellos que hayan sido registrados en la CIR con motivo de declaraciones anteriores y posteriores. La suspensión procederá igualmente, y con idéntica extensión, en el supuesto de que se hubiere acreditado ante el Banco de España la admisión a trámite de cualquier acción judicial que se dirija a declarar la inexactitud de los datos declarados, o se hubiere recibido de la Agencia de Protección de Datos la comunicación a que se refiere el apartado cuarto del artículo anterior. En el mismo supuesto, el Banco de España comunicará la suspensión a los terceros a los que, durante los seis meses anteriores a la fecha de la misma, se hubieren cedido los datos afectados y los congruentes con éstos. Segundo. 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

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 cancelados, en su caso, los datos, según se establece en el apartado siguiente.

Tercero. Las rectificaciones o cancelaciones acordadas por la Agencia de Protección de Datos, o las resultantes de sentencia judicial, obligarán a la entidad declarante a rectificar o cancelar igualmente, con arreglo al alcance de la correspondiente resolución o sentencia, los datos congruentes con los rectificados o cancelados que se contengan en otras declaraciones a la CIR. Dichos acuerdos o sentencias se tendrán en cuenta en las sucesivas declaraciones que se remitan.

Cuarto. Los datos objeto de rectificación o cancelación, así como los que los sustituyan, serán comunicados por el Banco de España a los terceros a los que se hubieren cedido.

Quinto. Según lo previsto en el apartado 3 del artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a su supresión.

[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.

Tercero. Las rectificaciones o cancelaciones acordadas por la Agencia de Protección de Datos, o las resultantes de sentencia judicial, obligarán a la entidad declarante a rectificar o cancelar igualmente, con arreglo al alcance de la correspondiente resolución o sentencia, los datos congruentes con los rectificados o cancelados que se contengan en otras declaraciones a la CIR. Dichos acuerdos o sentencias se tendrán en cuenta en las sucesivas declaraciones que se remitan.

Cuarto. Los datos objeto de rectificación o cancelación, así como los que los sustituyan, serán comunicados por el Banco de España a los terceros a los que se hubieren cedido.

Quinto. Según lo previsto en el apartado 3 del artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a su supresión.

**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**

**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**

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

CAPÍTULO III

Régimen financiero de los planes de pensiones

**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

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

	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.
--	---

LEY 10/2010, DE 28 DE ABRIL, DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

Disposición adicional segunda. Registro de proveedores de servicios de cambio de moneda virtual por moneda fiduciaria y de custodia de monederos electrónicos.

1. Las personas físicas o jurídicas que, cualquiera que sea su nacionalidad, ofrezcan o provean en España servicios de los descritos en los apartados 6 y 7 del artículo 1 de la ley, deberán estar inscritas en el registro constituido al efecto en el Banco de España.

2. Se inscribirán asimismo en el registro:

a) las personas físicas que presten estos servicios, cuando la base, la dirección o la gestión de estas actividades radique en España, con independencia de la ubicación de los destinatarios del servicio.

b) Las personas jurídicas establecidas en España que presten estos servicios, con independencia de la ubicación de los destinatarios.

Disposición adicional segunda. Registro de proveedores de servicios de cambio de moneda virtual por moneda fiduciaria y de custodia de monederos electrónicos.

1. Las personas físicas o jurídicas que, cualquiera que sea su nacionalidad, ofrezcan o provean en España servicios de los descritos en los apartados 6 y 7 del artículo 1 de la ley, deberán estar inscritas en el registro constituido al efecto en el Banco de España.

2. Se inscribirán asimismo en el registro:

a) las personas físicas que presten estos servicios, cuando la base, la dirección o la gestión de estas actividades radique en España, con independencia de la ubicación de los destinatarios del servicio.

b) Las personas jurídicas establecidas en España que presten estos servicios, con independencia de la ubicación de los destinatarios.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

3. La inscripción en el registro estará condicionada a la existencia de procedimientos y órganos adecuados de prevención previstos en esta ley 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 determinará la pérdida de la inscripción en el registro.

4. El Banco de España será competente para supervisar el cumplimiento de la obligación de registro y de las condiciones de honorabilidad exigidas para el acceso y mantenimiento de la inscripción.

5. La prestación de los servicios descritos en el apartado 1 sin contar con el preceptivo registro tendrá la consideración de infracción muy grave, pudiendo ser considerada como grave si la actividad se hubiera desarrollado de forma meramente ocasional o aislada, y será sancionado por el Banco de España de conformidad con lo dispuesto en las normas en materia de sanciones, de procedimiento y las relativas al régimen de publicidad que forman parte del título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

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.

4. El Banco de España será competente para supervisar el cumplimiento de la obligación de registro y de las condiciones de honorabilidad exigidas para el acceso y mantenimiento de la inscripción.

5. La prestación de los servicios descritos en el apartado 1 sin contar con el preceptivo registro tendrá la consideración de infracción muy grave, pudiendo ser considerada como grave si la actividad se hubiera desarrollado de forma meramente ocasional o aislada, y será sancionado por el Banco de España de conformidad con lo dispuesto en las normas en materia de sanciones, de procedimiento y las relativas al régimen de publicidad que forman parte del título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

REAL DECRETO-LEY 6/2012, DE 9 DE MARZO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS

Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO II

Medidas para la reestructuración de la deuda hipotecaria inmobiliaria

Artículo 6. Seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

1. El cumplimiento del Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades adheridas será supervisado por una comisión de control constituida al efecto.
2. La Comisión de Control estará integrada por **catorce** miembros:
 - a) Uno nombrado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con al menos rango de Director General, que presidirá la Comisión y tendrá voto de calidad.
 - b) Uno designado por el Banco de España, que actuará como Secretario.

Artículo 6. Seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

1. El cumplimiento del Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades adheridas será supervisado por una comisión de control constituida al efecto.
2. La Comisión de Control estará integrada por **quince** miembros:
 - a) Uno nombrado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con al menos rango de Director General, que presidirá la Comisión y tendrá voto de calidad.
 - b) Uno designado por el Banco de España, que actuará como Secretario.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

c) Uno designado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. d) Un juez designado por el Consejo General del Poder Judicial. e) Un Secretario Judicial designado por el Ministerio de Justicia. f) Un Notario designado por el Consejo General del Notariado. g) Uno designado por el Instituto Nacional de Estadística. h) Uno designado por la Asociación Hipotecaria Española. i) Uno designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios. j) Dos designados por las asociaciones no gubernamentales que determinará el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social, que realicen labores de apoyo social y acogida. k) Tres representantes, uno de cada asociación representativas de los intereses de bancos, cajas de ahorros y fundaciones bancarias, y cooperativas de crédito, respectivamente. La Comisión de Control determinará sus normas de funcionamiento y se reunirá cada vez que sea convocada por su Presidente, por propia iniciativa o a instancia de cuatro de sus miembros. Estará, asimismo, facultada para establecer su propio régimen de convocatorias. 3. Para la válida constitución de la comisión a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de decisiones, será necesaria la asistencia de, al menos, cinco de sus miembros, siempre que entre ellos figure el Presidente. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros. 4. La comisión de control recibirá y evaluará la información que, en relación con los apartados 5 y 6, le traslade el Banco de España y publicará semestralmente un informe en el que evalúe el grado de cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. Este informe deberá remitirse a la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los Diputados. Asimismo, corresponderá a esta comisión la elaboración del modelo normalizado	c) Uno designado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. d) Un juez designado por el Consejo General del Poder Judicial. e) Un Secretario Judicial designado por el Ministerio de Justicia. f) Un Notario designado por el Consejo General del Notariado. g) Uno designado por el Instituto Nacional de Estadística. h) Uno designado por la Asociación Hipotecaria Española. i) Uno designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios. j) Dos designados por las asociaciones no gubernamentales que determinará el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social, que realicen labores de apoyo social y acogida. k) Tres representantes, uno de cada asociación representativas de los intereses de bancos, cajas de ahorros y fundaciones bancarias, y cooperativas de crédito, respectivamente. l) Uno designado por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. La Comisión de Control determinará sus normas de funcionamiento y se reunirá cada vez que sea convocada por su Presidente, por propia iniciativa o a instancia de cuatro de sus miembros. Estará, asimismo, facultada para establecer su propio régimen de convocatorias. 3. Para la válida constitución de la comisión a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de decisiones, será necesaria la asistencia de, al menos, cinco de sus miembros, siempre que entre ellos figure el Presidente. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros. 4. La comisión de control recibirá y evaluará la información que, en relación con los apartados 5 y 6, le traslade el Banco de España y publicará semestralmente un informe en el que evalúe el grado de cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. Este informe deberá remitirse a la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los Diputados. Asimismo, corresponderá a esta comisión la elaboración del modelo normalizado
--	---

de declaración responsable a que se refiere la letra d) del artículo 3.3.

5. Las entidades adheridas remitirán al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control. Esta información incluirá, en todo caso:

a) El número, volumen y características de las operaciones solicitadas, ejecutadas y denegadas en aplicación del Código de Buenas Prácticas, con el desglose que se considere adecuado para valorar el funcionamiento del Código.

b) Información relativa a los procedimientos de ejecución hipotecaria sobre viviendas de personas físicas.

c) Información relativa a las prácticas que lleven a cabo las entidades en relación con el tratamiento de la deuda hipotecaria vinculada a la vivienda de las personas físicas.

d) Las reclamaciones tramitadas conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

La Comisión de Control podrá igualmente requerir a las entidades adheridas cualquier otra información que considere apropiada en relación con la protección de deudores hipotecarios.

6. Podrán formularse ante **el Banco de España** 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 corresponde **al citado Banco de España**.

7. La Comisión podrá analizar y elevar al Gobierno propuestas relativas a la protección de los deudores hipotecarios.

de declaración responsable a que se refiere la letra d) del artículo 3.3.

5. Las entidades adheridas remitirán al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control. Esta información incluirá, en todo caso:

a) El número, volumen y características de las operaciones solicitadas, ejecutadas y denegadas en aplicación del Código de Buenas Prácticas, con el desglose que se considere adecuado para valorar el funcionamiento del Código.

b) Información relativa a los procedimientos de ejecución hipotecaria sobre viviendas de personas físicas.

c) Información relativa a las prácticas que lleven a cabo las entidades en relación con el tratamiento de la deuda hipotecaria vinculada a la vivienda de las personas físicas.

d) Las reclamaciones tramitadas conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

La Comisión de Control podrá igualmente requerir a las entidades adheridas cualquier otra información que considere apropiada en relación con la protección de deudores hipotecarios.

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.**

7. La Comisión podrá analizar y elevar al Gobierno propuestas relativas a la protección de los deudores hipotecarios.

LEY 10/2014, DE 26 DE JUNIO, DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE ENTIDADES DE CRÉDITO

Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

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

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

	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.
TÍTULO III Supervisión CAPÍTULO I Función supervisora	
Artículo 50. Función supervisora del Banco de España. 1. El Banco de España es la autoridad responsable de la supervisión de las entidades de crédito y de las demás entidades previstas en el artículo 56, para garantizar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina. Para el ejercicio de esta función podrá desarrollar las actuaciones y ejercer las facultades previstas en esta Ley y cualesquiera otras que le atribuya el ordenamiento jurídico. Lo dispuesto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las competencias que el ordenamiento jurídico atribuya a otras instituciones u órganos administrativos. 2. En el ejercicio de su función supervisora y, en particular, para la elección de	Artículo 50. Función supervisora del Banco de España. 1. El Banco de España es la autoridad responsable de la supervisión de las entidades de crédito y de las demás entidades previstas en el artículo 56, para garantizar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina. Para el ejercicio de esta función podrá desarrollar las actuaciones y ejercer las facultades previstas en esta Ley y cualesquiera otras que le atribuya el ordenamiento jurídico. Lo dispuesto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las competencias que el ordenamiento jurídico atribuya a otras instituciones u órganos administrativos. 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 cuál 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 11.2.a\) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal](#).

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.

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](#)

3. Asimismo, en el ejercicio de su función supervisora, el Banco de España deberá:

a) Valorar, en la elección de las medidas que se vayan a adoptar, criterios como la gravedad de los hechos detectados, la eficacia de la propia función supervisora en términos de la subsanación de los incumplimientos detectados o el comportamiento previo de la entidad.

b) Tomar en consideración la posible incidencia de sus decisiones en la estabilidad del sistema financiero de los demás Estados miembros de la Unión Europea afectados, particularmente en situaciones de urgencia, basándose en la información disponible en el momento de que se trate.

c) Tener en cuenta la convergencia de instrumentos y prácticas de supervisión en el ámbito de la Unión Europea.

4. En los términos previstos por el artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos y organismos de cualquier Administración Pública, sin perjuicio del deber de secreto que les ampare conforme a la legislación vigente quedan sujetos al deber de colaborar con el Banco de España y están obligados a proporcionar, a requerimiento de éste, los datos e informaciones de que dispongan y puedan resultar necesarios para el ejercicio por parte de éste de la función supervisora.

5. Toda decisión que tome el Banco de España en el ejercicio de su potestad supervisora deberá ser debidamente motivada.

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.

3. Asimismo, en el ejercicio de su función supervisora, el Banco de España deberá:

a) Valorar, en la elección de las medidas que se vayan a adoptar, criterios como la gravedad de los hechos detectados, la eficacia de la propia función supervisora en términos de la subsanación de los incumplimientos detectados o el comportamiento previo de la entidad.

b) Tomar en consideración la posible incidencia de sus decisiones en la estabilidad del sistema financiero de los demás Estados miembros de la Unión Europea afectados, particularmente en situaciones de urgencia, basándose en la información disponible en el momento de que se trate.

c) Tener en cuenta la convergencia de instrumentos y prácticas de supervisión en el ámbito de la Unión Europea.

4. En los términos previstos por el artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos y organismos de cualquier Administración Pública, sin perjuicio del deber de secreto que les ampare conforme a la legislación vigente quedan sujetos al deber de colaborar con el Banco de España y están obligados a proporcionar, a requerimiento de éste, los datos e informaciones de que dispongan y puedan resultar necesarios para el ejercicio por parte de éste de la función supervisora.

5. Toda decisión que tome el Banco de España en el ejercicio de su potestad supervisora deberá ser debidamente motivada.

TÍTULO IV
Régimen sancionador
CAPÍTULO II
Infracciones

Artículo 92. Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves:

a) Ejercer con carácter profesional la actividad de recepción de depósitos u otros fondos reembolsables del público, así como hacer uso de las denominaciones reservadas de las entidades de crédito u otras que puedan inducir a confusión con ellas, sin haber sido autorizada como entidad de crédito.

b) Realizar los actos que a continuación se enumeran, sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas fijadas en la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular:

1.º Fusiones o escisiones que afecten a las entidades de crédito así como la cesión global de activos o pasivos en los que intervenga una entidad de crédito.

2.º Adquisición o cesión, directa o indirecta, de acciones u otros títulos representativos del capital, o de sus derechos políticos, de entidades de crédito extranjeras, por entidades de crédito españolas o por entidad filial o dominante de éstas.

3.º Distribución de reservas, expresas u ocultas.

4.º Apertura por entidades de crédito españolas de sucursales en el extranjero.

c) Mantener durante un período de seis meses unos recursos propios inferiores a los exigidos para obtener la autorización como entidad de crédito.

d) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidado o el conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios exigidos, cuando estos se sitúen por debajo del 80 por ciento del

Artículo 92. Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves:

a) Ejercer con carácter profesional la actividad de recepción de depósitos u otros fondos reembolsables del público, así como hacer uso de las denominaciones reservadas de las entidades de crédito u otras que puedan inducir a confusión con ellas, sin haber sido autorizada como entidad de crédito.

b) Realizar los actos que a continuación se enumeran, sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas fijadas en la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular:

1.º Fusiones o escisiones que afecten a las entidades de crédito así como la cesión global de activos o pasivos en los que intervenga una entidad de crédito.

2.º Adquisición o cesión, directa o indirecta, de acciones u otros títulos representativos del capital, o de sus derechos políticos, de entidades de crédito extranjeras, por entidades de crédito españolas o por entidad filial o dominante de éstas.

3.º Distribución de reservas, expresas u ocultas.

4.º Apertura por entidades de crédito españolas de sucursales en el extranjero.

c) Mantener durante un período de seis meses unos recursos propios inferiores a los exigidos para obtener la autorización como entidad de crédito.

d) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidado o el conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios exigidos, cuando estos se sitúen por debajo del 80 por ciento del

mínimo establecido en función de los riesgos asumidos, o por debajo del mismo porcentaje de los requisitos de recursos propios exigidos, en su caso, por el Banco de España a una entidad determinada, permaneciendo en ambos casos en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses.

e) Ejercer actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

f) Realizar actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o por reglamentos de la Unión Europea o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

g) Carecer de la contabilidad exigida legalmente o llevarla con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad o del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezcan.

h) Incumplir la obligación de someter sus cuentas anuales a auditoría de cuentas conforme a la legislación vigente en la materia.

i) Negarse o resistirse a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

j) No remitir al órgano administrativo competente cuantos datos o documentos deban serle remitidos o requiera en el ejercicio de sus funciones, o remitirlos de manera incompleta o inexacta, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia o la liquidez de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

En particular, se entienden incluidas en esta letra:

1.º La falta de remisión o la remisión incompleta o inexacta de:

i) Los datos mencionados en el artículo 101 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

ii) La información sobre grandes riesgos, incumpliendo con ello el artículo 394.1

mínimo establecido en función de los riesgos asumidos, o por debajo del mismo porcentaje de los requisitos de recursos propios exigidos, en su caso, por el Banco de España a una entidad determinada, permaneciendo en ambos casos en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses.

e) Ejercer actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

f) Realizar actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o por reglamentos de la Unión Europea o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

g) Carecer de la contabilidad exigida legalmente o llevarla con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad o del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezcan.

h) Incumplir la obligación de someter sus cuentas anuales a auditoría de cuentas conforme a la legislación vigente en la materia.

i) Negarse o resistirse a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

j) No remitir al órgano administrativo competente cuantos datos o documentos deban serle remitidos o requiera en el ejercicio de sus funciones, o remitirlos de manera incompleta o inexacta, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia o la liquidez de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

En particular, se entienden incluidas en esta letra:

1.º La falta de remisión o la remisión incompleta o inexacta de:

i) Los datos mencionados en el artículo 101 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

ii) La información sobre grandes riesgos, incumpliendo con ello el artículo 394.1

del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

iii) La información sobre el cumplimiento de la obligación de mantener recursos propios establecida en el artículo 92 del Reglamento 575/2013, de 26 de junio, incumpliendo con ello el artículo 99.1 del Reglamento.

iv) La información sobre liquidez, incumpliendo con ello los apartados 1 y 2 del artículo 415 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) La información sobre el ratio de apalancamiento, incumpliendo con ello el artículo 430.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2.º La no comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de la siguiente información, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes:

i) La información financiera a remitir con carácter periódico.

ii) Los datos declarados a la Central de Información de Riesgos.

k) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa. Todo ello salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.

l) Las infracciones graves, cuando al cometerlas se hubieran realizado actos fraudulentos o utilizado personas físicas o jurídicas interpuestas.

m) Adquirir directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito o incrementar, directa o indirectamente tal participación, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída sea igual o superior a los umbrales indicados en el artículo 17, incumpliendo lo previsto en el Capítulo III del Título I, y en particular, el deber de notificación al Banco de España.

n) Ceder directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito, o reducirla, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída sea inferior a los umbrales indicados en el artículo 16, incumpliendo

del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

iii) La información sobre el cumplimiento de la obligación de mantener recursos propios establecida en el artículo 92 del Reglamento 575/2013, de 26 de junio, incumpliendo con ello el artículo 99.1 del Reglamento.

iv) La información sobre liquidez, incumpliendo con ello los apartados 1 y 2 del artículo 415 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) La información sobre el ratio de apalancamiento, incumpliendo con ello el artículo 430.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2.º La no comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de la siguiente información, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes:

i) La información financiera a remitir con carácter periódico.

ii) Los datos declarados a la Central de Información de Riesgos.

k) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa. Todo ello salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.

l) Las infracciones graves, cuando al cometerlas se hubieran realizado actos fraudulentos o utilizado personas físicas o jurídicas interpuestas.

m) Adquirir directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito o incrementar, directa o indirectamente tal participación, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída sea igual o superior a los umbrales indicados en el artículo 17, incumpliendo lo previsto en el Capítulo III del Título I, y en particular, el deber de notificación al Banco de España.

n) Ceder directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito, o reducirla, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída sea inferior a los umbrales indicados en el artículo 16, incumpliendo

lo establecido en el artículo 21.

ñ) Poner en peligro la gestión sana y prudente de una entidad de crédito mediante la influencia ejercida por el titular de una participación significativa.

o) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos, cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezca.

p) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de colchones de capital, provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo y condiciones fijados al efecto por el Banco de España y el incumplimiento ponga en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.

q) Incumplir las restricciones o limitaciones impuestas por el Banco de España respecto de los negocios, las operaciones o la red de una determinada entidad.

r) No remitir al Banco de España por parte de los administradores de una entidad de crédito el plan de retorno al cumplimiento de las normas de solvencia exigido en virtud del artículo 68.2 c) o de los planes de actuación o de reestructuración a los que se refiere la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, cuando ello resulte procedente. Se entenderá que existe falta de remisión cuando hubiera transcurrido el plazo establecido para efectuar la misma, a contar desde el momento en que los administradores conocieron o debieron conocer que la entidad se encontraba en alguna de las situaciones que determinan la existencia de dicha obligación.

s) Asumir una exposición que exceda de los límites establecidos en el artículo 395 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

t) Asumir una exposición al riesgo de crédito en una posición de titulización que no satisfaga las condiciones establecidas en el artículo 405 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

u) Realizar pagos a los titulares de los instrumentos incluidos en los recursos propios que conduzcan al incumplimiento de los requisitos de capital de nivel I

lo establecido en el artículo 21.

ñ) Poner en peligro la gestión sana y prudente de una entidad de crédito mediante la influencia ejercida por el titular de una participación significativa.

o) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos, cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezca.

p) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de colchones de capital, provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo y condiciones fijados al efecto por el Banco de España y el incumplimiento ponga en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.

q) Incumplir las restricciones o limitaciones impuestas por el Banco de España respecto de los negocios, las operaciones o la red de una determinada entidad.

r) No remitir al Banco de España por parte de los administradores de una entidad de crédito el plan de retorno al cumplimiento de las normas de solvencia exigido en virtud del artículo 68.2 c) o de los planes de actuación o de reestructuración a los que se refiere la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, cuando ello resulte procedente. Se entenderá que existe falta de remisión cuando hubiera transcurrido el plazo establecido para efectuar la misma, a contar desde el momento en que los administradores conocieron o debieron conocer que la entidad se encontraba en alguna de las situaciones que determinan la existencia de dicha obligación.

s) Asumir una exposición que exceda de los límites establecidos en el artículo 395 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

t) Asumir una exposición al riesgo de crédito en una posición de titulización que no satisfaga las condiciones establecidas en el artículo 405 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

u) Realizar pagos a los titulares de los instrumentos incluidos en los recursos propios que conduzcan al incumplimiento de los requisitos de capital de nivel I

ordinario, capital de nivel I adicional, capital de nivel II o los niveles de colchón de capital establecidos en esta Ley o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) No publicar la información exigida incumpliendo con ello los apartados 1, 2 y 3 del artículo 431 o el artículo 451.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, así como la publicación de dicha información de forma incompleta o inexacta.

w) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito, cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento; así como incumplir las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando se considere especialmente significativo el incumplimiento a la vista de la importancia de las concretas normas infringidas o la situación económico financiera de la entidad.

x) Incumplir el artículo 29.8 o el artículo 5 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.

y) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

z) La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones previstas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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.

aa) La prestación reiterada y con carácter profesional de alguno de los servicios de pago señalados en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, sin tener la condición de proveedor de servicio de pago, así como el empleo de alguna de las denominaciones reservadas a éstos sin haber sido autorizada o registrada.

ordinario, capital de nivel I adicional, capital de nivel II o los niveles de colchón de capital establecidos en esta Ley o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) No publicar la información exigida incumpliendo con ello los apartados 1, 2 y 3 del artículo 431 o el artículo 451.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, así como la publicación de dicha información de forma incompleta o inexacta.

w) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito, cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento; así como incumplir las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando se considere especialmente significativo el incumplimiento a la vista de la importancia de las concretas normas infringidas o la situación económico financiera de la entidad.

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.

y) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

z) La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones previstas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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.

aa) La prestación reiterada y con carácter profesional de alguno de los servicios de pago señalados en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, sin tener la condición de proveedor de servicio de pago, así como el empleo de alguna de las denominaciones reservadas a éstos sin haber sido autorizada o registrada.

ab) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes. ac) El incumplimiento, por parte de una entidad matriz, una sociedad financiera de cartera matriz o una sociedad financiera mixta de cartera matriz, del deber de garantizar el cumplimiento, en base consolidada o subconsolidada, de: 1.º Los requisitos prudenciales recogidos en las partes tercera, cuarta, sexta o séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013; 2.º Los requisitos prudenciales exigidos en virtud del artículo 68.2.a); o, 3.º Los requisitos específicos de liquidez exigidos en virtud del artículo 42. ad) No solicitar la aprobación de conformidad con el artículo 15 bis, así como el incumplimiento de los requisitos de información relativos a la aprobación o la exención de la aprobación de conformidad con el artículo 15 quinquies.1. ae) Realizar alguna de las actividades a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sin disponer de autorización como entidad de crédito, cuando se supere el umbral indicado en el citado artículo, salvo que la entidad se encuentre temporalmente habilitada para ello de conformidad con el artículo 6 bis.2 de esta ley.	ab) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes. ac) El incumplimiento, por parte de una entidad matriz, una sociedad financiera de cartera matriz o una sociedad financiera mixta de cartera matriz, del deber de garantizar el cumplimiento, en base consolidada o subconsolidada, de: 1.º Los requisitos prudenciales recogidos en las partes tercera, cuarta, sexta o séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013; 2.º Los requisitos prudenciales exigidos en virtud del artículo 68.2.a); o, 3.º Los requisitos específicos de liquidez exigidos en virtud del artículo 42. ad) No solicitar la aprobación de conformidad con el artículo 15 bis, así como el incumplimiento de los requisitos de información relativos a la aprobación o la exención de la aprobación de conformidad con el artículo 15 quinquies.1. ae) Realizar alguna de las actividades a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sin disponer de autorización como entidad de crédito, cuando se supere el umbral indicado en el citado artículo, salvo que la entidad se encuentre temporalmente habilitada para ello de conformidad con el artículo 6 bis.2 de esta ley.
Artículo 93. Infracciones graves. Constituyen infracciones graves: a) Realizar actos u operaciones sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas de la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior.	Artículo 93. Infracciones graves. Constituyen infracciones graves: a) Realizar actos u operaciones sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas de la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior.

b) No presentar comunicación, cuando ésta sea preceptiva, en los supuestos enumerados en la letra b) del artículo 92 y en los casos en que la misma se refiera a la composición de los órganos de administración de la entidad o a la composición de su accionariado.

c) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado.

d) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o establecidas en reglamentos de la Unión Europea, o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas.

e) Realizar actos u operaciones prohibidos por normas reglamentarias de ordenación y disciplina o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.

f) Ejercer actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo **del artículo 5**, 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.

g) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios establecidos en la normativa de solvencia o exigidos, en su caso, por el Banco de España a una entidad determinada, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

h) Incumplir las normas vigentes en materia de límites de riesgos o de cualquier otra que impongan limitaciones cuantitativas, absolutas o relativas, al volumen de determinadas operaciones activas o pasivas, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

i) Incumplir la obligación de mantener activos líquidos establecida en el artículo 412 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

j) Incumplir las condiciones y requisitos exigidos por la normativa correspondiente en las operaciones crediticias que gocen de subvención de intereses u

b) No presentar comunicación, cuando ésta sea preceptiva, en los supuestos enumerados en la letra b) del artículo 92 y en los casos en que la misma se refiera a la composición de los órganos de administración de la entidad o a la composición de su accionariado.

c) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado.

d) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o establecidas en reglamentos de la Unión Europea, o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas.

e) Realizar actos u operaciones prohibidos por normas reglamentarias de ordenación y disciplina o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.

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.

g) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios establecidos en la normativa de solvencia o exigidos, en su caso, por el Banco de España a una entidad determinada, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

h) Incumplir las normas vigentes en materia de límites de riesgos o de cualquier otra que impongan limitaciones cuantitativas, absolutas o relativas, al volumen de determinadas operaciones activas o pasivas, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

i) Incumplir la obligación de mantener activos líquidos establecida en el artículo 412 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

j) Incumplir las condiciones y requisitos exigidos por la normativa correspondiente en las operaciones crediticias que gocen de subvención de intereses u

otras ayudas públicas.

k) Dotar de manera insuficiente las reservas obligatorias y las provisiones para insolvencias o de los fondos o partidas compensatorias exigidas por la normativa contable para la cobertura de otros activos o contingencias.

l) No remitir al órgano administrativo competente los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

m) No comunicar los administradores a la Junta General o Asamblea aquellos hechos o circunstancias cuya comunicación a la misma haya sido ordenada por el órgano administrativo facultado para ello, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

n) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

ñ) Realizar actos fraudulentos o utilizar de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a las normas de solvencia y disciplina, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

o) Incumplir las normas vigentes sobre contabilización de operaciones y sobre formulación de los estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente.

p) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos y siempre que ello no

otras ayudas públicas.

k) Dotar de manera insuficiente las reservas obligatorias y las provisiones para insolvencias o de los fondos o partidas compensatorias exigidas por la normativa contable para la cobertura de otros activos o contingencias.

l) No remitir al órgano administrativo competente los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

m) No comunicar los administradores a la Junta General o Asamblea aquellos hechos o circunstancias cuya comunicación a la misma haya sido ordenada por el órgano administrativo facultado para ello, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

n) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

ñ) Realizar actos fraudulentos o utilizar de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a las normas de solvencia y disciplina, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

o) Incumplir las normas vigentes sobre contabilización de operaciones y sobre formulación de los estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente.

p) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos y siempre que ello no

suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

q) Administrar o dirigir entidades de crédito personas que no ejerzan de derecho en las mismas un cargo de dicha naturaleza.

r) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo fijado al efecto por el Banco de España y siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

s) No existir o presentar un mal funcionamiento los departamentos o servicios de atención al cliente, en este último caso, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por el Banco de España, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por éste.

t) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito; así como las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando, en ambos casos, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

u) Incurrir en infracciones leves, cuando durante los dos años anteriores a su comisión, hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

v) la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones señaladas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, si no se dan las circunstancias descritas en el artículo 92.z), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.

w) la no remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones de supervisión en aplicación de lo previsto en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, o su remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta letra se

suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

q) Administrar o dirigir entidades de crédito personas que no ejerzan de derecho en las mismas un cargo de dicha naturaleza.

r) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo fijado al efecto por el Banco de España y siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

s) No existir o presentar un mal funcionamiento los departamentos o servicios de atención al cliente, en este último caso, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por el Banco de España, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por éste.

t) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito; así como las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando, en ambos casos, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

u) Incurrir en infracciones leves, cuando durante los dos años anteriores a su comisión, hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

v) la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones señaladas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, si no se dan las circunstancias descritas en el artículo 92.z), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.

w) la no remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones de supervisión en aplicación de lo previsto en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, o su remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta letra se

entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento. x) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.	entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento. x) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.
Disposición adicional cuarta. Supervisión de entidades no inscritas en registros administrativos. 1. En relación con las personas físicas o jurídicas que, sin estar inscritas en algunos de los registros administrativos legalmente previstos para entidades de carácter financiero, ofrezcan al público la realización de operaciones financieras de activo o de pasivo o la prestación de servicios financieros, cualquiera que sea su naturaleza, se faculta al Ministerio de Economía y Competitividad, de oficio o a instancia del Banco de España o de cualquier otra autoridad, para: a) Solicitar de los mismos, por sí o a través del Banco de España, el suministro de cualquier información, contable o de otra naturaleza, relativa a sus actividades financieras, con el grado de detalle y con la periodicidad que se estimen convenientes. b) Realizar, por sí o a través del Banco de España, las inspecciones que se consideren necesarias a efectos de aclarar cualquier aspecto de las actividades financieras 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.	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 que se solicite con arreglo al apartado 1.a) anterior en el plazo que esté establecido o que se conceda al efecto, la falta de veracidad en la información suministrada y la negativa o resistencia a las actividades inspectoras a que se refiere el apartado 1.b), se considerarán infracciones muy graves a los efectos de lo previsto en el Título IV. Las sanciones previstas en el Título IV correspondientes a estas infracciones podrán ser impuestas cada una de las veces en que no se suministre en plazo la citada información o se produzca la negativa o resistencia a las mencionadas actividades inspectoras.	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.
	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.
--	---

LEY 3/2015, DE 30 DE MARZO, REGULADORA DEL EJERCICIO DEL ALTO CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

**Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la
Administración General del Estado**

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

PREÁMBULO

I

Un alto cargo, por la responsabilidad que conlleva y la relevancia de las funciones que desempeña, sólo puede ser ejercido por personas que, constatada su competencia personal y profesional, respeten el marco jurídico que regule el desarrollo de su actividad. En este sentido, esta ley aclara, refuerza y amplía dicho marco jurídico con vistas a garantizar que el ejercicio del cargo se realice con las máximas condiciones de transparencia, legalidad y ausencia de conflictos entre sus intereses privados y los inherentes a sus funciones públicas. Se supera, asimismo, la ausencia de un único instrumento donde se regulen las normas aplicables al ejercicio de un alto cargo, que minaba el derecho de los ciudadanos a una información transparente, clara y comprensible de las condiciones aplicables al mismo.

Se trata, por lo tanto y por un lado, de incluir en una única norma las

I

Un alto cargo, por la responsabilidad que conlleva y la relevancia de las funciones que desempeña, sólo puede ser ejercido por personas que, constatada su competencia personal y profesional, respeten el marco jurídico que regule el desarrollo de su actividad. En este sentido, esta ley aclara, refuerza y amplía dicho marco jurídico con vistas a garantizar que el ejercicio del cargo se realice con las máximas condiciones de transparencia, legalidad y ausencia de conflictos entre sus intereses privados y los inherentes a sus funciones públicas. Se supera, asimismo, la ausencia de un único instrumento donde se regulen las normas aplicables al ejercicio de un alto cargo, que minaba el derecho de los ciudadanos a una información transparente, clara y comprensible de las condiciones aplicables al mismo.

Se trata, por lo tanto y por un lado, de incluir en una única norma las

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

disposiciones relativas al nombramiento de los altos cargos, introduciendo nuevos mecanismos que garanticen la idoneidad del candidato, que permitan un análisis previo de la posible existencia de conflictos de intereses y que aseguren el control del órgano que tiene asignadas las competencias en materia de incompatibilidades y conflictos de intereses.

Por otro lado, la ley también aclara el régimen retributivo, de protección social, de uso de recursos humanos y materiales así como de incompatibilidades que serán aplicables a los altos cargos incluidos en su ámbito de aplicación. De este modo, se solucionan problemas que han ido manifestándose durante la aplicación práctica de la normativa en esta materia.

Por último, la ley refuerza el control del cumplimiento de sus disposiciones, dotando al órgano competente para ello, la Oficina de Conflictos de Intereses, de nuevas competencias y medios para, como no podía ser de otra forma, desarrollar sus funciones con las máximas garantías de competencia, transparencia e independencia.

II

El Título Preliminar de la ley regula su objeto y ámbito de aplicación. A este respecto, se incluyen expresamente los altos cargos de los nuevos organismos creados: **Presidente**, **Vicepresidente** y resto de los miembros del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, **Presidente** del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y **Presidente** de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal. Asimismo, también se incluye a los presidentes, directores generales y asimilados del sector público administrativo, fundacional o empresarial.

El Título I regula las condiciones de nombramiento y ejercicio del alto cargo. Además de incluir expresamente la obligación de formación de los altos cargos, que deben conocer, por lo tanto, las obligaciones previstas en esta ley, se regulan los principios rectores que deben presidir su actuación: servir con objetividad a los intereses generales, desempeñar sus funciones con integridad, absteniéndose, por lo tanto, de incurrir en conflictos de intereses; objetividad; transparencia y responsabilidad y austeridad.

La ley aclara las condiciones para proceder al nombramiento de un alto cargo. Se

disposiciones relativas al nombramiento de los altos cargos, introduciendo nuevos mecanismos que garanticen la idoneidad del candidato, que permitan un análisis previo de la posible existencia de conflictos de intereses y que aseguren el control del órgano que tiene asignadas las competencias en materia de incompatibilidades y conflictos de intereses.

Por otro lado, la ley también aclara el régimen retributivo, de protección social, de uso de recursos humanos y materiales así como de incompatibilidades que serán aplicables a los altos cargos incluidos en su ámbito de aplicación. De este modo, se solucionan problemas que han ido manifestándose durante la aplicación práctica de la normativa en esta materia.

Por último, la ley refuerza el control del cumplimiento de sus disposiciones, dotando al órgano competente para ello, la Oficina de Conflictos de Intereses, de nuevas competencias y medios para, como no podía ser de otra forma, desarrollar sus funciones con las máximas garantías de competencia, transparencia e independencia.

II

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.

El Título I regula las condiciones de nombramiento y ejercicio del alto cargo. Además de incluir expresamente la obligación de formación de los altos cargos, que deben conocer, por lo tanto, las obligaciones previstas en esta ley, se regulan los principios rectores que deben presidir su actuación: servir con objetividad a los intereses generales, desempeñar sus funciones con integridad, absteniéndose, por lo tanto, de incurrir en conflictos de intereses; objetividad; transparencia y responsabilidad y austeridad.

La ley aclara las condiciones para proceder al nombramiento de un alto cargo. Se

introduce como novedad en este punto la idoneidad como requisito para el nombramiento de los altos cargos, tomando como referencia los criterios de mérito y capacidad así como los de honorabilidad. Para ello, se regulan las causas por las que se considera que no concurre honorabilidad y, por lo tanto, no pueden considerarse idóneos para el desempeño de un alto cargo. La honorabilidad, además, debe concurrir en el alto cargo durante el ejercicio de sus funciones, por lo que su falta sobrevenida será causa de cese. La constatación previa de que se cumplen las condiciones de idoneidad para el desempeño del cargo se hará mediante una declaración responsable que deberá suscribir el candidato, que también deberá suministrar a la Oficina de Conflictos de Intereses, en caso de que así se lo solicite, la documentación que acredite dicho cumplimiento.

Los artículos relativos al régimen retributivo y de protección social recogen una materia regulada de forma dispersa en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, la normativa de Seguridad Social y de clases pasivas.

En lo relativo a la compensación tras el cese, su regulación se aclara, manifestando la incompatibilidad de retribuciones así como el control del cumplimiento de las condiciones que, en su caso, den derecho a su percepción. Por último, este Título también regula el uso de los medios humanos y materiales de los que dispondrán los altos cargos en el ejercicio de sus funciones. A este respecto, se delimita el uso de los gastos de representación, y se prevé expresamente que sus límites no podrán ser ampliados, así como el uso de medios de pago sobre los que es más difícil ejercer un control.

El Título II regula el régimen de conflictos de intereses y de incompatibilidades a los que estarán sujetos aquellos que sean nombrados altos cargos. Por un lado, se recoge una definición de qué se entiende por conflicto de intereses y se introduce, como importante novedad, un sistema de alerta temprana para la detección de estos posibles conflictos. De nuevo, la Oficina de Conflictos de Intereses, como órgano especializado en la materia, será la encargada de señalar al alto cargo los asuntos o materias sobre los que, tras un primer análisis, deberá abstenerse en la toma de decisiones. Asimismo, se prevé que se aprueben y apliquen procedimientos internos que eviten que se den situaciones de conflictos de intereses y que, en caso de que se detecten, motiven la abstención del alto cargo.

La dedicación exclusiva al cargo sigue siendo la regla general, que sólo cederá ante determinados supuestos que permitan la compatibilidad con ciertas actividades de carácter público o privado. La norma recoge también expresamente la

introduce como novedad en este punto la idoneidad como requisito para el nombramiento de los altos cargos, tomando como referencia los criterios de mérito y capacidad así como los de honorabilidad. Para ello, se regulan las causas por las que se considera que no concurre honorabilidad y, por lo tanto, no pueden considerarse idóneos para el desempeño de un alto cargo. La honorabilidad, además, debe concurrir en el alto cargo durante el ejercicio de sus funciones, por lo que su falta sobrevenida será causa de cese. La constatación previa de que se cumplen las condiciones de idoneidad para el desempeño del cargo se hará mediante una declaración responsable que deberá suscribir el candidato, que también deberá suministrar a la Oficina de Conflictos de Intereses, en caso de que así se lo solicite, la documentación que acredite dicho cumplimiento.

Los artículos relativos al régimen retributivo y de protección social recogen una materia regulada de forma dispersa en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, la normativa de Seguridad Social y de clases pasivas.

En lo relativo a la compensación tras el cese, su regulación se aclara, manifestando la incompatibilidad de retribuciones así como el control del cumplimiento de las condiciones que, en su caso, den derecho a su percepción. Por último, este Título también regula el uso de los medios humanos y materiales de los que dispondrán los altos cargos en el ejercicio de sus funciones. A este respecto, se delimita el uso de los gastos de representación, y se prevé expresamente que sus límites no podrán ser ampliados, así como el uso de medios de pago sobre los que es más difícil ejercer un control.

El Título II regula el régimen de conflictos de intereses y de incompatibilidades a los que estarán sujetos aquellos que sean nombrados altos cargos. Por un lado, se recoge una definición de qué se entiende por conflicto de intereses y se introduce, como importante novedad, un sistema de alerta temprana para la detección de estos posibles conflictos. De nuevo, la Oficina de Conflictos de Intereses, como órgano especializado en la materia, será la encargada de señalar al alto cargo los asuntos o materias sobre los que, tras un primer análisis, deberá abstenerse en la toma de decisiones. Asimismo, se prevé que se aprueben y apliquen procedimientos internos que eviten que se den situaciones de conflictos de intereses y que, en caso de que se detecten, motiven la abstención del alto cargo.

La dedicación exclusiva al cargo sigue siendo la regla general, que sólo cederá ante determinados supuestos que permitan la compatibilidad con ciertas actividades de carácter público o privado. La norma recoge también expresamente la

incompatibilidad entre la percepción de retribuciones como miembro del Gobierno o Secretario de Estado y miembro de las Cortes Generales.

Se refuerza también la regulación de las limitaciones en participaciones societarias en el sentido de que también será incompatible la participación en más de un diez por ciento en empresas que reciban subvenciones que provengan de cualquier Administración Pública.

En lo que respecta a las limitaciones al ejercicio de actividades económicas privadas tras el cese, se diferencian dos niveles, uno general y otro más intenso. El más intenso afecta a altos cargos de organismos y órganos supervisores o reguladores, que no podrán prestar servicios a ninguna entidad que hubiera estado bajo su supervisión, haya sido o no afectada por una decisión.

Por otra parte, la ley concreta la forma en la que los altos cargos deben efectuar su declaración de actividades económicas y su declaración de bienes y derechos, introduciendo como novedad la remisión del certificado de las últimas dos declaraciones anuales presentadas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el certificado de la última declaración anual presentada del Impuesto sobre el Patrimonio. Si el alto cargo no estuviera obligado a presentar declaración por este impuesto cumplimentará un formulario equivalente que elaborará la Oficina de Conflictos de Intereses en colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

El Título III regula los órganos de vigilancia y control dotando a la Oficina de Conflictos de Intereses de una mayor garantía de competencia y elevando su rango administrativo y el control parlamentario del candidato elegido para el nombramiento. También se aclaran las funciones desempeñadas por la Oficina, potenciando la colaboración con otros organismos como la Agencia Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Registro Mercantil o el Registro de Fundaciones.

Asimismo, se concreta el contenido del informe que la Oficina de Conflictos de Intereses eleva semestralmente al Congreso de los Diputados con la información personalizada del cumplimiento por los altos cargos de las obligaciones de declarar, así como de las sanciones impuestas. La ley también regula la publicidad semestral del número de altos cargos obligados a formular sus declaraciones, el número de declaraciones recibidas, comunicaciones efectuadas con ocasión del cese y número

incompatibilidad entre la percepción de retribuciones como miembro del Gobierno o Secretario de Estado y miembro de las Cortes Generales.

Se refuerza también la regulación de las limitaciones en participaciones societarias en el sentido de que también será incompatible la participación en más de un diez por ciento en empresas que reciban subvenciones que provengan de cualquier Administración Pública.

En lo que respecta a las limitaciones al ejercicio de actividades económicas privadas tras el cese, se diferencian dos niveles, uno general y otro más intenso. El más intenso afecta a altos cargos de organismos y órganos supervisores o reguladores, que no podrán prestar servicios a ninguna entidad que hubiera estado bajo su supervisión, haya sido o no afectada por una decisión.

Por otra parte, la ley concreta la forma en la que los altos cargos deben efectuar su declaración de actividades económicas y su declaración de bienes y derechos, introduciendo como novedad la remisión del certificado de las últimas dos declaraciones anuales presentadas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el certificado de la última declaración anual presentada del Impuesto sobre el Patrimonio. Si el alto cargo no estuviera obligado a presentar declaración por este impuesto cumplimentará un formulario equivalente que elaborará la Oficina de Conflictos de Intereses en colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

El Título III regula los órganos de vigilancia y control dotando a la Oficina de Conflictos de Intereses de una mayor garantía de competencia y elevando su rango administrativo y el control parlamentario del candidato elegido para el nombramiento. También se aclaran las funciones desempeñadas por la Oficina, potenciando la colaboración con otros organismos como la Agencia Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Registro Mercantil o el Registro de Fundaciones.

Asimismo, se concreta el contenido del informe que la Oficina de Conflictos de Intereses eleva semestralmente al Congreso de los Diputados con la información personalizada del cumplimiento por los altos cargos de las obligaciones de declarar, así como de las sanciones impuestas. La ley también regula la publicidad semestral del número de altos cargos obligados a formular sus declaraciones, el número de declaraciones recibidas, comunicaciones efectuadas con ocasión del cese y número

de altos cargos que no hayan cumplido sus obligaciones. Otra importante novedad que introduce la ley es el procedimiento de examen de la situación patrimonial del alto cargo una vez que ha cesado en el ejercicio de sus funciones. A este respecto, se regula un informe que, a través de un procedimiento contradictorio con el propio interesado, deberá elaborar la Oficina de Conflictos de Intereses y en el que se analizará la situación patrimonial del alto cargo entre su nombramiento y cese para poder así detectar posibles irregularidades. Por último, el Título IV recoge el régimen sancionador, regulando, entre otras cuestiones, la infracción por el incumplimiento del deber de abstención y la ampliación del plazo de prescripción de las infracciones y sanciones.	de altos cargos que no hayan cumplido sus obligaciones. Otra importante novedad que introduce la ley es el procedimiento de examen de la situación patrimonial del alto cargo una vez que ha cesado en el ejercicio de sus funciones. A este respecto, se regula un informe que, a través de un procedimiento contradictorio con el propio interesado, deberá elaborar la Oficina de Conflictos de Intereses y en el que se analizará la situación patrimonial del alto cargo entre su nombramiento y cese para poder así detectar posibles irregularidades. Por último, el Título IV recoge el régimen sancionador, regulando, entre otras cuestiones, la infracción por el incumplimiento del deber de abstención y la ampliación del plazo de prescripción de las infracciones y sanciones.
TÍTULO PRELIMINAR Disposiciones generales	
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. 1. La presente ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable a quienes ejercen un alto cargo en la Administración General del Estado y en las entidades del sector público estatal. 2. A los efectos previstos en esta ley, se consideran altos cargos: a) Los miembros del Gobierno y los Secretarios de Estado. b) Los Subsecretarios y asimilados; los Secretarios Generales; los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas y en Ceuta y Melilla; los Delegados del Gobierno en entidades de Derecho Público; y los jefes de misión diplomática permanente, así como los jefes de representación permanente ante organizaciones internacionales. c) Los Secretarios Generales Técnicos, Directores Generales de la Administración General del Estado y asimilados. d) Los Presidentes, los Vicepresidentes, los Directores Generales, los Directores ejecutivos y asimilados en entidades del sector público estatal, administrativo, fundacional o empresarial, vinculadas o dependientes de la Administración General	Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. 1. La presente ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable a quienes ejercen un alto cargo en la Administración General del Estado y en las entidades del sector público estatal. 2. A los efectos previstos en esta ley, se consideran altos cargos: a) Los miembros del Gobierno y los Secretarios de Estado. b) Los Subsecretarios y asimilados; los Secretarios Generales; los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas y en Ceuta y Melilla; los Delegados del Gobierno en entidades de Derecho Público; y los jefes de misión diplomática permanente, así como los jefes de representación permanente ante organizaciones internacionales. c) Los Secretarios Generales Técnicos, Directores Generales de la Administración General del Estado y asimilados. d) Los Presidentes, los Vicepresidentes, los Directores Generales, los Directores ejecutivos y asimilados en entidades del sector público estatal, administrativo, fundacional o empresarial, vinculadas o dependientes de la Administración General

del Estado que tengan la condición de máximos responsables y cuyo nombramiento se efectúe por decisión del Consejo de Ministros o por sus propios órganos de gobierno y, en todo caso, los Presidentes y Directores con rango de Director General de las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social; los Presidentes y Directores de las Agencias Estatales, los Presidentes y Directores de las Autoridades Portuarias y el Presidente y el Secretario General del Consejo Económico y Social.

e) El Presidente, el Vicepresidente y el resto de los miembros del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el Presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, el Presidente de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, el Presidente, Vicepresidente y los Vocales del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Presidente, los Consejeros y el Secretario General del Consejo de Seguridad Nuclear, así como el Presidente y los miembros de los órganos rectores de cualquier otro organismo regulador o de supervisión.

f) Los Directores, Directores ejecutivos, Secretarios Generales o equivalentes de los organismos reguladores y de supervisión.

g) Los titulares de cualquier otro puesto de trabajo en el sector público estatal, cualquiera que sea su denominación, cuyo nombramiento se efectúe por el Consejo de Ministros, con excepción de aquellos que tengan la consideración de Subdirectores Generales y asimilados.

3. No tendrá la consideración de alto cargo quien sea nombrado por el Consejo de Ministros para el ejercicio temporal de alguna función o representación pública y no tenga en ese momento la condición de alto cargo.

del Estado que tengan la condición de máximos responsables y cuyo nombramiento se efectúe por decisión del Consejo de Ministros o por sus propios órganos de gobierno y, en todo caso, los Presidentes y Directores con rango de Director General de las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social; los Presidentes y Directores de las Agencias Estatales, los Presidentes y Directores de las Autoridades Portuarias y el Presidente y el Secretario General del Consejo Económico y Social.

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.

f) Los Directores, Directores ejecutivos, Secretarios Generales o equivalentes de los organismos reguladores y de supervisión.

g) Los titulares de cualquier otro puesto de trabajo en el sector público estatal, cualquiera que sea su denominación, cuyo nombramiento se efectúe por el Consejo de Ministros, con excepción de aquellos que tengan la consideración de Subdirectores Generales y asimilados.

3. No tendrá la consideración de alto cargo quien sea nombrado por el Consejo de Ministros para el ejercicio temporal de alguna función o representación pública y no tenga en ese momento la condición de alto cargo.

LEY 20/2015, DE 14 DE JULIO, DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

TÍTULO III

Ejercicio de la actividad

CAPÍTULO VII

Conductas de mercado

Sección 2.ª Deber de información

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.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

	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.
TÍTULO IV Supervisión de entidades aseguradoras y reaseguradoras CAPÍTULO III Supervisión de conductas de mercado	
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 Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverá las quejas y reclamaciones que presenten los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y asociaciones, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas en el mercado de seguros. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverá las quejas y reclamaciones presentadas mediante informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible. 3. 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 dará lugar,	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

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. 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.	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.
TÍTULO VIII Infracciones y sanciones CAPÍTULO I Infracciones	
Artículo 195. Infracciones graves. Tendrán la consideración de infracciones graves: 1. El incumplimiento de la obligación de disponer de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio, cuando de este incumplimiento se derive una desviación igual o superior al 10 por ciento, no constituya infracción muy grave. 2. El incumplimiento de las normas relativas a la valoración de activos y pasivos, incluyendo las provisiones técnicas, de forma que se produzca una desviación igual o superior al 10 por ciento en el cálculo de los fondos propios admisibles para cubrir el	Artículo 195. Infracciones graves. Tendrán la consideración de infracciones graves: 1. El incumplimiento de la obligación de disponer de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio, cuando de este incumplimiento se derive una desviación igual o superior al 10 por ciento, no constituya infracción muy grave. 2. El incumplimiento de las normas relativas a la valoración de activos y pasivos, incluyendo las provisiones técnicas, de forma que se produzca una desviación igual o superior al 10 por ciento en el cálculo de los fondos propios admisibles para cubrir el

capital de solvencia obligatorio cuando no constituya infracción muy grave.

3. El incumplimiento de las normas relativas al cálculo del capital de solvencia obligatorio cuando de ese incumplimiento se derive una desviación igual o superior al 10 por ciento y no constituya infracción muy grave.

4. El incumplimiento de las normas sobre contabilización de operaciones y formulación de las cuentas anuales, siempre que no constituya infracción muy grave, así como las relativas a la elaboración de los estados financieros de obligada comunicación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

5. La realización meramente ocasional o aislada de actividades ajenas al objeto social exclusivo o de actos u operaciones prohibidos por normas de ordenación y supervisión o con incumplimiento de los requisitos establecidos en éstas.

6. El incumplimiento de la obligación de comunicar en plazo el acuerdo de disolución o la solicitud de disolución administrativa.

7. Presentar deficiencias en el sistema de gobierno, especialmente en lo relativo a las funciones de gestión de riesgos, control interno, auditoría interna, actuarial, así como en la externalización de funciones o actividades y siempre que ello no constituya infracción muy grave.

8. La falta de remisión de cuantos datos o documentos deban ser suministrados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o la falta de veracidad de los remitidos, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia de la entidad aseguradora o reaseguradora o del grupo definido en el artículo 131.1.f), o conglomerado financiero al que pertenezca y, cuando de haberse presentado correctamente, se dedujese una disminución en los ratios de solvencia declarados.

9. El reiterado incumplimiento de los acuerdos o resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. A estos efectos, se entiende que el incumplimiento tiene el carácter de reiterado cuando se incumpla un acuerdo o resolución y no se atienda el requerimiento que al efecto le formule la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

10. La adquisición o incremento de una participación significativa en una entidad aseguradora o reaseguradora incumpliendo lo dispuesto en el artículo 85.

11. El incumplimiento por los liquidadores, o por quienes desempeñaron cargos

capital de solvencia obligatorio cuando no constituya infracción muy grave.

3. El incumplimiento de las normas relativas al cálculo del capital de solvencia obligatorio cuando de ese incumplimiento se derive una desviación igual o superior al 10 por ciento y no constituya infracción muy grave.

4. El incumplimiento de las normas sobre contabilización de operaciones y formulación de las cuentas anuales, siempre que no constituya infracción muy grave, así como las relativas a la elaboración de los estados financieros de obligada comunicación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

5. La realización meramente ocasional o aislada de actividades ajenas al objeto social exclusivo o de actos u operaciones prohibidos por normas de ordenación y supervisión o con incumplimiento de los requisitos establecidos en éstas.

6. El incumplimiento de la obligación de comunicar en plazo el acuerdo de disolución o la solicitud de disolución administrativa.

7. Presentar deficiencias en el sistema de gobierno, especialmente en lo relativo a las funciones de gestión de riesgos, control interno, auditoría interna, actuarial, así como en la externalización de funciones o actividades y siempre que ello no constituya infracción muy grave.

8. La falta de remisión de cuantos datos o documentos deban ser suministrados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o la falta de veracidad de los remitidos, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia de la entidad aseguradora o reaseguradora o del grupo definido en el artículo 131.1.f), o conglomerado financiero al que pertenezca y, cuando de haberse presentado correctamente, se dedujese una disminución en los ratios de solvencia declarados.

9. El reiterado incumplimiento de los acuerdos o resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. A estos efectos, se entiende que el incumplimiento tiene el carácter de reiterado cuando se incumpla un acuerdo o resolución y no se atienda el requerimiento que al efecto le formule la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

10. La adquisición o incremento de una participación significativa en una entidad aseguradora o reaseguradora incumpliendo lo dispuesto en el artículo 85.

11. El incumplimiento por los liquidadores, o por quienes desempeñaron cargos

de administración o dirección en los cinco años anteriores a la fecha de disolución, de las obligaciones que les impone el artículo 180.

12. No recaudar en la forma y plazo procedentes, hacerlo indebidamente de modo insuficiente y, en general, incumplir sus obligaciones de recaudación de los recargos legalmente exigibles a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

13. El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, mutualistas, asegurados o al público en general, así como la realización de cualesquiera actos u operaciones con incumplimiento de las normas reguladoras de la publicidad y deber de información de las entidades aseguradoras o reaseguradoras.

14. La falta de sustitución, conforme a lo previsto en el artículo 38.3, de aquellos en quienes concurra causa de incapacidad o prohibición, así como la falta de remisión a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de la información necesaria para la evaluación de las exigencias de honorabilidad y aptitud, y su remisión incompleta o la falta de veracidad en la información remitida.

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 financieros, cuando no sea considerado como infracción muy grave.

16. La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, 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.

17. Las conductas discriminatorias por razón de sexo contra los tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, cuando hayan sido así declaradas por sentencia judicial, de acuerdo con la normativa sobre la igualdad efectiva de

de administración o dirección en los cinco años anteriores a la fecha de disolución, de las obligaciones que les impone el artículo 180.

12. No recaudar en la forma y plazo procedentes, hacerlo indebidamente de modo insuficiente y, en general, incumplir sus obligaciones de recaudación de los recargos legalmente exigibles a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

13. El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, mutualistas, asegurados o al público en general, así como la realización de cualesquiera actos u operaciones con incumplimiento de las normas reguladoras de la publicidad y deber de información de las entidades aseguradoras o reaseguradoras.

14. La falta de sustitución, conforme a lo previsto en el artículo 38.3, de aquellos en quienes concurra causa de incapacidad o prohibición, así como la falta de remisión a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de la información necesaria para la evaluación de las exigencias de honorabilidad y aptitud, y su remisión incompleta o la falta de veracidad en la información remitida.

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.

16. La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, 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.

17. Las conductas discriminatorias por razón de sexo contra los tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, cuando hayan sido así declaradas por sentencia judicial, de acuerdo con la normativa sobre la igualdad efectiva de

hombres y mujeres.

18. La ausencia o mal funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por esta.

19. El incumplimiento de la obligación de suministrar al órgano competente la información a que se refiere la legislación reguladora del registro de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento, así como la falta de veracidad de la información remitida.

20. El incumplimiento de las medidas de control especial cuando no sea considerado muy grave.

21. La falta de remisión por las entidades aseguradoras que operen en el ramo 8 del anexo A).a): Incendio y elementos naturales, de la información a suministrar a efectos de la liquidación y recaudación de las tasas por el mantenimiento del servicio de prevención y extinción de incendios o de las contribuciones especiales por el establecimiento o ampliación del servicio de prevención y extinción de incendios, en cumplimiento de la obligación establecida por la Disposición adicional decimocuarta.

22. La falta de remisión de la información a que se refiere el artículo 2.2 del texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre y sus normas de desarrollo, así como la falta de veracidad de la información remitida cuando con ello se dificulte el control del efectivo cumplimiento de la obligación de aseguramiento o la identificación de la entidad aseguradora que debe asumir los daños y perjuicios ocasionados en un accidente de circulación.

23. El incumplimiento del deber de presentar la oferta motivada o dar la respuesta motivada a que se refieren los artículos 7 y 22.3 del texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, cuando tal conducta tenga carácter reincidente.

hombres y mujeres.

18. La ausencia o mal funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por esta.

19. El incumplimiento de la obligación de suministrar al órgano competente la información a que se refiere la legislación reguladora del registro de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento, así como la falta de veracidad de la información remitida.

20. El incumplimiento de las medidas de control especial cuando no sea considerado muy grave.

21. La falta de remisión por las entidades aseguradoras que operen en el ramo 8 del anexo A).a): Incendio y elementos naturales, de la información a suministrar a efectos de la liquidación y recaudación de las tasas por el mantenimiento del servicio de prevención y extinción de incendios o de las contribuciones especiales por el establecimiento o ampliación del servicio de prevención y extinción de incendios, en cumplimiento de la obligación establecida por la Disposición adicional decimocuarta.

22. La falta de remisión de la información a que se refiere el artículo 2.2 del texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre y sus normas de desarrollo, así como la falta de veracidad de la información remitida cuando con ello se dificulte el control del efectivo cumplimiento de la obligación de aseguramiento o la identificación de la entidad aseguradora que debe asumir los daños y perjuicios ocasionados en un accidente de circulación.

23. El incumplimiento del deber de presentar la oferta motivada o dar la respuesta motivada a que se refieren los artículos 7 y 22.3 del texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, cuando tal conducta tenga carácter reincidente.

Artículo 196. Infracciones leves.

Tendrán la consideración de infracciones leves:

1. El incumplimiento de la obligación de disponer de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio cuando de este incumplimiento se derive una desviación inferior al 10 por ciento.

2. El incumplimiento de las normas relativas a la valoración de activos y pasivos, incluyendo las provisiones técnicas, de forma que se produzca una desviación en el cálculo de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio inferior al 10 por ciento.

3. El incumplimiento de las normas relativas al cálculo del capital de solvencia obligatorio cuando de este incumplimiento se derive una desviación inferior al 10 por ciento.

4. La remisión fuera de plazo de cuantos datos o documentos deban ser suministrados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o su falta de veracidad cuando no constituya infracción grave o muy grave. En particular, la remisión, fuera de los plazos y forma determinados reglamentariamente, de la documentación e información necesarias para permitir la llevanza actualizada del registro administrativo regulado en el artículo 40.

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 entendiese fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de servicios financieros.

6. Dejar de tener una participación significativa incumpliendo lo dispuesto en el artículo 85.

7. Presentar de forma incompleta o inexacta los estados financieros de obligada comunicación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 196. Infracciones leves.

Tendrán la consideración de infracciones leves:

1. El incumplimiento de la obligación de disponer de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio cuando de este incumplimiento se derive una desviación inferior al 10 por ciento.

2. El incumplimiento de las normas relativas a la valoración de activos y pasivos, incluyendo las provisiones técnicas, de forma que se produzca una desviación en el cálculo de los fondos propios admisibles para cubrir el capital de solvencia obligatorio inferior al 10 por ciento.

3. El incumplimiento de las normas relativas al cálculo del capital de solvencia obligatorio cuando de este incumplimiento se derive una desviación inferior al 10 por ciento.

4. La remisión fuera de plazo de cuantos datos o documentos deban ser suministrados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o su falta de veracidad cuando no constituya infracción grave o muy grave. En particular, la remisión, fuera de los plazos y forma determinados reglamentariamente, de la documentación e información necesarias para permitir la llevanza actualizada del registro administrativo regulado en el artículo 40.

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 entendiese fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de 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.](#)

6. Dejar de tener una participación significativa incumpliendo lo dispuesto en el artículo 85.

7. Presentar de forma incompleta o inexacta los estados financieros de obligada comunicación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

8. El incumplimiento de los acuerdos o resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuando no constituya una infracción grave.

9. La realización de actos u operaciones que sean contrarias a las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, cuando no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

10. El incumplimiento del deber de presentar la oferta motivada o dar la respuesta motivada a que se refieren los artículos 7 y 22.3 del texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, cuando no constituya infracción grave.

11. El incumplimiento de la decisión emitida por el defensor del cliente de una entidad aseguradora cuando sea favorable a la reclamación planteada por un tomador de seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado.

12. Ingresar fuera de plazo los recargos recaudados a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

13. En general, los incumplimientos de preceptos de obligada observancia para las entidades aseguradoras comprendidos en normas con rango de Ley de supervisión de los seguros privados, siempre que no constituyan infracción grave o muy grave. A estos efectos se entenderán por normas de supervisión de los seguros privados, las comprendidas en esta Ley y en sus disposiciones reglamentarias de desarrollo y, en general, las que figuren en normas que contengan preceptos de obligada observancia referidos al ámbito objetivo de esta Ley.

8. El incumplimiento de los acuerdos o resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuando no constituya una infracción grave.

9. La realización de actos u operaciones que sean contrarias a las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, cuando no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

10. El incumplimiento del deber de presentar la oferta motivada o dar la respuesta motivada a que se refieren los artículos 7 y 22.3 del texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, cuando no constituya infracción grave.

11. El incumplimiento de la decisión emitida por el defensor del cliente de una entidad aseguradora cuando sea favorable a la reclamación planteada por un tomador de seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado.

12. Ingresar fuera de plazo los recargos recaudados a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

13. En general, los incumplimientos de preceptos de obligada observancia para las entidades aseguradoras comprendidos en normas con rango de Ley de supervisión de los seguros privados, siempre que no constituyan infracción grave o muy grave. A estos efectos se entenderán por normas de supervisión de los seguros privados, las comprendidas en esta Ley y en sus disposiciones reglamentarias de desarrollo y, en general, las que figuren en normas que contengan preceptos de obligada observancia referidos al ámbito objetivo de esta Ley.

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

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO VI

Colaboración en la gestión de la Seguridad Social

Sección 1.ª Entidades colaboradoras

Artículo 79. Enumeración.

1. La colaboración en la gestión del sistema de la Seguridad Social se llevará a cabo por mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y por empresas, de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.

2. La colaboración en la gestión se podrá realizar también por asociaciones, fundaciones y entidades públicas y privadas, previa su inscripción en un registro público.

Artículo 79. Enumeración.

1. La colaboración en la gestión del sistema de la Seguridad Social se llevará a cabo por mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y por empresas, de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.

2. La colaboración en la gestión se podrá realizar también por asociaciones, fundaciones y entidades públicas y privadas, previa su inscripción en un registro público.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

	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.
--	---

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

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO VII

FROB

Sección 1.ª Mecanismos de financiación

Artículo 49. Determinación de las contribuciones anuales por el FROB.

1. El FROB determinará anualmente, **y en todo caso antes del 1 de mayo de cada año**, la contribución total que el conjunto de entidades obligadas deberán 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

Artículo 49. Determinación de las contribuciones anuales por el FROB.

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**

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

disponga y la que pueda requerir a las entidades a tales efectos.

2. La cuantía total será fijada de manera que se cumpla el objetivo previsto en el artículo 48.1 teniendo en cuenta las fases del ciclo económico y el impacto procíclico que las contribuciones pudieran tener en la situación financiera de las entidades contribuyentes.

3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a). 2.º de la Ley 11/2015, de 18 de junio, las contribuciones se ajustarán al perfil de riesgo de cada entidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) el nivel de riesgo de la entidad, teniendo en cuenta la importancia de sus actividades comerciales, los riesgos fuera de balance y su grado de apalancamiento,

b) la estabilidad y variedad de las fuentes de financiación y los activos de elevada liquidez libres de cargas de la empresa,

c) la situación financiera de la entidad,

d) la probabilidad de que la entidad sea objeto de resolución,

e) el grado en que la entidad se haya beneficiado con anterioridad de ayudas financieras públicas extraordinarias,

f) la complejidad de la estructura de la entidad y su resolubilidad,

g) la importancia de la entidad para la estabilidad del sistema financiero o la economía de uno o varios Estados miembros de la Unión Europea o de la Unión Europea en su conjunto, y

h) el hecho de que la entidad forme parte de un Sistema Institucional de Protección.

4. El FROB adoptará aquellas medidas que sean necesarias para que las entidades realicen las contribuciones exigidas.

En particular, el FROB podrá adoptar formularios normalizados o modelos que faciliten la liquidación de dichas contribuciones. En todo caso, podrá requerir de las

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.

2. La cuantía total será fijada de manera que se cumpla el objetivo previsto en el artículo 48.1 teniendo en cuenta las fases del ciclo económico y el impacto procíclico que las contribuciones pudieran tener en la situación financiera de las entidades contribuyentes.

3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a). 2.º de la Ley 11/2015, de 18 de junio, las contribuciones se ajustarán al perfil de riesgo de cada entidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) el nivel de riesgo de la entidad, teniendo en cuenta la importancia de sus actividades comerciales, los riesgos fuera de balance y su grado de apalancamiento,

b) la estabilidad y variedad de las fuentes de financiación y los activos de elevada liquidez libres de cargas de la empresa,

c) la situación financiera de la entidad,

d) la probabilidad de que la entidad sea objeto de resolución,

e) el grado en que la entidad se haya beneficiado con anterioridad de ayudas financieras públicas extraordinarias,

f) la complejidad de la estructura de la entidad y su resolubilidad,

g) la importancia de la entidad para la estabilidad del sistema financiero o la economía de uno o varios Estados miembros de la Unión Europea o de la Unión Europea en su conjunto, y

h) el hecho de que la entidad forme parte de un Sistema Institucional de Protección.

4. El FROB adoptará aquellas medidas que sean necesarias para que las entidades realicen las contribuciones exigidas.

En particular, el FROB podrá adoptar formularios normalizados o modelos que faciliten la liquidación de dichas contribuciones. En todo caso, podrá requerir de las

entidades cualquier información adicional que resulte necesaria para verificar la correcta realización de las contribuciones.

5. Las entidades se registrarán por la normativa contable de carácter general dictada por la autoridad competente en la materia.

La autoridad competente en materia contable, previo informe del resto de autoridades competentes, podrá establecer las obligaciones de registro necesarias para el adecuado cumplimiento del deber de contribución de las entidades.

entidades cualquier información adicional que resulte necesaria para verificar la correcta realización de las contribuciones.

5. Las entidades se registrarán por la normativa contable de carácter general dictada por la autoridad competente en la materia.

La autoridad competente en materia contable, previo informe del resto de autoridades competentes, podrá establecer las obligaciones de registro necesarias para el adecuado cumplimiento del deber de contribución de las entidades.

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

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO II

Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Autoridades competentes

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

Artículo 26. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

2. Las Comunidades Autónomas, y en su caso las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial en los siguientes supuestos:

a) Entidades que lleven a cabo procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante para las partes, siempre que en su legislación hayan desarrollado la competencia de mediación en materia de consumo.

El lugar de establecimiento de este tipo de entidades se determinará de conformidad con los mismos criterios establecidos en el artículo 5.2.

b) Entidades que tramiten procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

La designación por una Comunidad Autónoma de la autoridad competente de acreditación será comunicada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

3. Las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero serán 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, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto de los litigios de que conozca la entidad de resolución alternativa del sector financiero con respecto a las entidades sometidas a su supervisión.

La persona titular del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector

Artículo 26. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

2. Las Comunidades Autónomas, y en su caso las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial en los siguientes supuestos:

a) Entidades que lleven a cabo procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante para las partes, siempre que en su legislación hayan desarrollado la competencia de mediación en materia de consumo.

El lugar de establecimiento de este tipo de entidades se determinará de conformidad con los mismos criterios establecidos en el artículo 5.2.

b) Entidades que tramiten procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

La designación por una Comunidad Autónoma de la autoridad competente de acreditación será comunicada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

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.

financiero.

4. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

6. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

7. La información sobre las entidades acreditadas en la forma señalada en este artículo será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta ley.

4. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

6. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

7. La información sobre las entidades acreditadas en la forma señalada en este artículo será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta ley.

REAL DECRETO-LEY 19/2017, DE 24 DE NOVIEMBRE, DE CUENTAS DE PAGO BÁSICAS, TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO Y COMPARABILIDAD DE COMISIONES

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO II

Cuentas de pago básicas

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

Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas a aquellos potenciales clientes que:

- a) Residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo;
- b) sean solicitantes de **asilo**;
- c) **no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por**

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 concurran 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**

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

razones jurídicas o de hecho.	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.
Artículo 4. Denegación del acceso a una cuenta de pago básica. 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	Artículo 4. Denegación del acceso a una cuenta de pago básica. 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 Europa, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad, 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 <i>de pago</i> 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 los documentos y el análisis realizado en el que se base esta decisión. 2. El acceso a la cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni a la adquisición de participaciones en el capital, o instrumentos análogos, de la entidad de crédito, salvo que fuese impuesto por la normativa aplicable o bien requisito ineludible para toda la clientela de la entidad.	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 Europa, 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. 2. El acceso a la cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni a la adquisición de participaciones en el capital, o instrumentos análogos, de la entidad de crédito, salvo que fuese impuesto por la normativa aplicable o bien requisito ineludible para toda la clientela de la entidad.
Artículo 7. Notificación de la resolución de los contratos de cuentas de pago básicas. 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 dos 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	Artículo 7. Notificación de la resolución de los contratos de cuentas de pago básicas. 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. 2. En la notificación de la resolución se informará al cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la resolución y de su derecho a dirigirse al sistema de reclamaciones previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y su normativa de desarrollo.	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. 2. En la notificación de la resolución se informará al cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la resolución y de su derecho a dirigirse al sistema de reclamaciones previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y su normativa de desarrollo.
Artículo 10. Información general sobre cuentas de pago básicas. 1. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad determinará las medidas que deberán establecer las entidades de crédito para dar a conocer a los potenciales clientes la existencia de cuentas de pago básicas, las comisiones aplicables, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a las mismas y para proporcionar información sobre los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. De manera especial, estas medidas deberán garantizar que los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria son informados adecuadamente. 2. Las entidades de crédito utilizarán de forma destacada en su publicidad, información y documentación contractual la denominación «cuenta de pago básica». Además, se indicará claramente en la publicidad e información facilitada por las entidades de crédito que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros servicios. 3. En todo caso, las entidades de crédito deberán tener a disposición de los clientes o potenciales clientes gratuitamente en todos sus canales de distribución al consumidor, información y asistencia sobre: (i) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en sus cuentas de pago básicas, (ii) las comisiones o gastos aplicados a cada servicio, a varios o a todos conjuntamente, y (iii) las condiciones de utilización de cada servicio.	Artículo 10. Información general sobre cuentas de pago básicas. 1. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad determinará las medidas que deberán establecer las entidades de crédito para dar a conocer a los potenciales clientes la existencia de cuentas de pago básicas, las comisiones aplicables, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a las mismas y para proporcionar información sobre los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. De manera especial, estas medidas deberán garantizar que los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria son informados adecuadamente. 2. Las entidades de crédito utilizarán de forma destacada en su publicidad, información y documentación contractual la denominación «cuenta de pago básica». Además, se indicará claramente en la publicidad e información facilitada por las entidades de crédito que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros servicios. 3. En todo caso, las entidades de crédito deberán tener a disposición de los clientes o potenciales clientes gratuitamente en todos sus canales de distribución al consumidor, información y asistencia sobre: (i) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en sus cuentas de pago básicas, (ii) las comisiones o gastos aplicados a cada servicio, a varios o a todos conjuntamente, y (iii) las condiciones de utilización de cada servicio. 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.
	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.

REAL DECRETO-LEY 19/2018, DE 23 DE NOVIEMBRE, DE SERVICIOS DE PAGO Y OTRAS MEDIDAS URGENTES EN MATERIA FINANCIERA

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

TÍTULO II

Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco

Artículo 32. Resolución del contrato marco.

1. El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. 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.

Artículo 32. Resolución del contrato marco.

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.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

2. En caso de que se trate del contrato marco de una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta de pago.

No obstante, no se aplicará lo previsto en el apartado 1 si el usuario tuviera contratado con el proveedor de servicios de pagos otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

En estos casos, el proveedor de servicios de pago no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el usuario superior al vigente en el momento de la solicitud de resolución prevista en el apartado 1, siempre que el usuario de servicios de pago no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

3. La resolución de un contrato marco será gratuita para el usuario de servicios

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.

2. En caso de que se trate del contrato marco de una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta de pago.

No obstante, no se aplicará lo previsto en el apartado 1 si el usuario tuviera contratado con el proveedor de servicios de pagos otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

En estos casos, el proveedor de servicios de pago no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el usuario superior al vigente en el momento de la solicitud de resolución prevista en el apartado 1, siempre que el usuario de servicios de pago no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

3. La resolución de un contrato marco será gratuita para el usuario de servicios

de pago a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes.

4. De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

5. De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

6. Los preceptos de este artículo se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Civil sobre los derechos de las partes a solicitar la declaración de nulidad del contrato marco. Asimismo, se aplicarán supletoriamente las previsiones del Código Civil sobre la resolución de las obligaciones contractuales.

de pago a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes.

4. De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

5. De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

6. Los preceptos de este artículo se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Civil sobre los derechos de las partes a solicitar la declaración de nulidad del contrato marco. Asimismo, se aplicarán supletoriamente las previsiones del Código Civil sobre la resolución de las obligaciones contractuales.

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

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

Artículo 4. Acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.

1. La concurrencia de las circunstancias explicitadas en el artículo 3 en todos los titulares y autorizados en la cuenta se acreditará mediante la aportación por el cliente a la entidad de crédito correspondiente de la siguiente información de todas las personas que conforman la unidad familiar a que se refiere el artículo 3.2:

a) Número de personas que componen la unidad familiar, para cuya acreditación se aportará el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

b) Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar, para cuya acreditación cada uno de sus miembros aportará alguno de los siguientes documentos:

Artículo 4. Acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.

1. La concurrencia de las circunstancias explicitadas en el artículo 3 en todos los titulares y autorizados en la cuenta se acreditará mediante la aportación por el cliente a la entidad de crédito correspondiente de la siguiente información de todas las personas que conforman la unidad familiar a que se refiere el artículo 3.2:

a) Número de personas que componen la unidad familiar, para cuya acreditación se aportará el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

b) Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar, para cuya acreditación cada uno de sus miembros aportará alguno de los siguientes documentos:

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

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.

3. La entidad de crédito podrá solicitar al cliente la autorización para obtener por medios telemáticos:

a) La información señalada en el apartado anterior de la Administración competente, siempre que este servicio de obtención telemática de información se encuentre disponible por parte de dicha Administración.

1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

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.

3. La entidad de crédito podrá solicitar al cliente la autorización para obtener por medios telemáticos:

a) La información señalada en el apartado anterior de la Administración competente, siempre que este servicio de obtención telemática de información se encuentre disponible por parte de dicha Administración.

b) La ausencia de la titularidad, directa o indirecta, de derechos reales sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual y de la titularidad real de sociedades mercantiles mediante:

1.º Nota simple negativa de localización en la que conste que no es titular de derechos reales obtenida a través del Fichero localizador de titularidades inscritas (Floti).

2.º Certificación negativa de la titularidad real de sociedades mercantiles obtenida a través del Registro único de Titularidades Reales del Ministerio de Justicia.

El coste de la obtención de la información a la que se refiere este apartado no podrá ser repercutido en forma alguna al cliente por la entidad de crédito.

4. El reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad se comunicará al cliente, por escrito y de manera gratuita, en el plazo máximo de treinta días desde la fecha de la aportación completa por el cliente de la información señalada en el apartado 1. Se entenderá que la entidad de crédito reconoce la gratuidad una vez transcurrido ese plazo sin haber remitido comunicación al cliente.

El escrito incluirá la información del derecho del cliente a presentar una reclamación contra la denegación, conforme a lo previsto en la disposición adicional segunda.

b) La ausencia de la titularidad, directa o indirecta, de derechos reales sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual y de la titularidad real de sociedades mercantiles mediante:

1.º Nota simple negativa de localización en la que conste que no es titular de derechos reales obtenida a través del Fichero localizador de titularidades inscritas (Floti).

2.º Certificación negativa de la titularidad real de sociedades mercantiles obtenida a través del Registro único de Titularidades Reales del Ministerio de Justicia.

El coste de la obtención de la información a la que se refiere este apartado no podrá ser repercutido en forma alguna al cliente por la entidad de crédito.

4. El reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad se comunicará al cliente, por escrito y de manera gratuita, en el plazo máximo de treinta días desde la fecha de la aportación completa por el cliente de la información señalada en el apartado 1. Se entenderá que la entidad de crédito reconoce la gratuidad una vez transcurrido ese plazo sin haber remitido comunicación al cliente.

El escrito incluirá la información del derecho del cliente a presentar una reclamación contra la denegación, conforme a lo previsto en la disposición adicional segunda.

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

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

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

LIBRO SEGUNDO

Medidas para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de seguros privados y planes y fondos de pensiones

TÍTULO I

Transposición de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros

CAPÍTULO III

De las actividades de los distribuidores de seguros y de reaseguros residentes o domiciliados en España

Sección 6.ª Obligaciones de información y normas de conducta

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

Subsección 5.ª Control de productos y requisitos en materia de gobernanza

Artículo 185. Requisitos en el diseño, aprobación y control de productos y en materia de gobernanza.

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.

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

Artículo 185. Requisitos en el diseño, aprobación y control de productos y en materia de gobernanza.

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.

2. Las políticas, procesos y mecanismos a que se refiere este artículo se entenderán sin perjuicio de todos los demás requisitos previstos por el título I, incluidos los relativos a publicación, valoración de idoneidad o conveniencia, identificación y gestión de conflictos de interés, e incentivos.

3. Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a productos de seguro que consistan en seguros de grandes riesgos.

información a que alude el párrafo anterior, así como para comprender las características y el mercado destinatario definido de cada producto de seguro.

2. Las políticas, procesos y mecanismos a que se refiere este artículo se entenderán sin perjuicio de todos los demás requisitos previstos por el título I, incluidos los relativos a publicación, valoración de idoneidad o conveniencia, identificación y gestión de conflictos de interés, e incentivos.

3. Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a productos de seguro que consistan en seguros de grandes riesgos.

LEY 6/2023, DE 17 DE MARZO, DE LOS MERCADOS DE VALORES Y DE LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN

Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

TÍTULO VIII

Normas de conducta

CAPÍTULO I

Normas de conducta aplicables a quienes presten servicios de inversión

Sección 2.ª Deberes generales de actuación

Artículo 197. Obligación de diligencia y transparencia.

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

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

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

y actividades de inversión o, en su caso, servicios auxiliares a clientes.	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. 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.
--	--

LEY 44/2002, DE 22 DE NOVIEMBRE, DE MEDIDAS DE REFORMA DEL SISTEMA FINANCIERO.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

[Texto consolidado]

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.

[modificación]¹

CAPÍTULO V

Protección de clientes de servicios financieros

Artículo 30. Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

1. 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 atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 30. Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir al competente las reclamaciones que no sean de su competencia.

Los servicios de reclamaciones informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

2. 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 resolverán las quejas y reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior, mediante informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

3. El Ministro de Economía y Hacienda desarrollará 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, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

razón de la materia se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

c) Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

4. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe.

LEY 2/2011, DE 4 DE MARZO, DE ECONOMÍA SOSTENIBLE

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

[Texto consolidado]

**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.**

[modificación]¹

TÍTULO I

Mejora del entorno económico

CAPÍTULO III

Mercados Financieros

Sección 3.ª Mecanismos de protección de los clientes de servicios financieros

**Artículo 31. Protección de clientes de servicios financieros a través de los
servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.**

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 ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

¹ Se resalta en color azul, en la columna de la derecha, las adiciones propuestas en el Proyecto de Ley.

