

07/03/2019

Proyecto de ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

I

El artículo 51.2 de la Constitución Española dispone expresamente que *«los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.»*. Se trata de un mandato a los poderes públicos para que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

De forma análoga, el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea dispone que para *«promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses»*.

II

La situación actual de litigiosidad en el sector financiero, unida a la judicialización de las controversias entre clientes y entidades financieras, en ocasiones con un carácter masivo, ha dado lugar a la necesidad de buscar con carácter de urgencia soluciones regulatorias.

El Gobierno, ejerciendo el mandato constitucional de garantizar a los ciudadanos sus derechos como consumidores, dentro de los que ha de entenderse el de contar con la necesaria seguridad jurídica, clarificó el régimen jurídico del sujeto pasivo de la modalidad de actos jurídicos documentados que grava las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria ante la situación generada por la sucesión de pronunciamientos judiciales diversos sobre la misma materia. La excesiva judicialización de los litigios en el sector financiero y el riesgo que ello conlleva como se ha puesto de manifiesto con ocasión de los acontecimientos que se han referido, en un aspecto tan relevante para los ciudadanos y para el sector financiero como el mercado hipotecario, determinan la necesidad y la urgencia de implementar un mecanismo de resolución alternativa de controversias entre los clientes y las entidades financieras, que sea obligatorio para esta última, de forma que se presente como un mecanismo ágil y definitivo para la resolución de las controversias.

III

Han sido varias las normas recientes que han contribuido desde el punto de vista material a mejorar la protección de los clientes financieros. Los derechos de los consumidores de servicios financieros han sido reforzados progresivamente en los últimos años siendo su último hito el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Parte de estos derechos tienen su origen en normas de la Unión Europea, como por ejemplo la Directiva 2014/92/UE sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas; o la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros o la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior. Esta regulación de protección del cliente financiero consiste en gran medida en obligaciones que se imponen a las entidades a la hora de comercializar productos financieros, tales como obligaciones de información reforzada sobre las características y los riesgos del producto o la obligación de conocer mejor al cliente para ofrecerle aquellos productos que mejor se ajustan a su situación y necesidades, entre otras muchas.

IV

Es sabido que el mero reconocimiento legal de los derechos establecidos en favor de los consumidores no es suficiente para garantizar su plena efectividad. En efecto, es comúnmente aceptado que un derecho vale jurídicamente lo que valen sus garantías. De ahí la necesidad de que se establezcan al más alto nivel mecanismos jurídicos que aseguren la plena efectividad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

La principal garantía a estos efectos es, evidentemente, la posibilidad de que los consumidores acudan a los jueces y tribunales para hacer valer sus derechos como consumidores. Sin embargo, el derecho a la tutela judicial efectiva, reconocido como derecho fundamental en la Constitución, no es el único medio de tutela existente para proteger los derechos de los consumidores. Así, se han realizado diversas reformas en los medios alternativos al judicial para la resolución de conflictos entre los consumidores y las entidades financieras, la última de ellas mediante la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que configura el funcionamiento de los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Estos medios de reclamación adicionales son una alternativa muy útil para los consumidores puesto que son gratuitos, más flexibles y rápidos que los procesos judiciales y no requieren la presencia de abogado y procurador. Además, en muchos casos, el importe de la reclamación suele ser relativamente bajo, lo que desincentiva el acudir al cauce judicial, con lo que es aún más interesante para los consumidores el disponer de estos medios alternativos de resolución de conflictos.

Ciertamente, un cliente financiero estará mejor protegido cuanto mayor sea la agilidad y cuanto menor sea el coste de los medios de los que dispone para solventar sus diferencias con el proveedor del servicio financiero. Esta necesidad es, en la práctica, más relevante en productos o servicios con precios reducidos, en los que el tradicional acceso a la vía judicial presenta costes proporcionalmente muy altos y tiempos de respuesta más dilatados. El aumento de la duración de los procesos judiciales guarda relación, en buena medida, con el progresivo aumento de la litigiosidad que puede constatarse en los últimos años en el ámbito de las relaciones financieras. En este contexto, un sistema de resolución extrajudicial de controversias efectivo y con decisiones vinculantes dentro de determinados umbrales monetarios constituye una alternativa real a determinados procesos judiciales, algo que contribuirá a reducir o aliviar en la práctica una gran cantidad de procesos y a reducir sus tiempos de resolución en el ámbito financiero.

V

La función de los servicios de reclamaciones de los supervisores viene consistiendo en atender y solucionar las quejas, reclamaciones y consultas que presenten los clientes financieros, y su actuación ha de estar sometida a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación. Estos servicios de reclamaciones se han convertido desde entonces en un medio eficaz y rápido de resolución de reclamaciones, a los que acuden cada año miles de clientes de servicios financieros, pese a que sus resoluciones no tienen carácter vinculante para las partes.

Obviamente, el acceso a la vía judicial o a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos solo es necesario cuando los clientes y las entidades financieras no han alcanzado un acuerdo para resolver un conflicto determinado. Para facilitar estos acuerdos, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, también regula la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades financieras deben contar con un servicio de atención al cliente y, potestativamente, un defensor del cliente cuyas decisiones vinculan a la entidad cuando sean favorables para el cliente. Los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, en su caso, se han erigido así en una “primera línea de defensa” ante las que los clientes pueden ver reconocidos sus derechos en caso de tener algún conflicto con su entidad financiera. En este sentido, los servicios de atención al cliente constituyen una pieza esencial en el contacto de la entidad con sus clientes, una estructura con la que han de contar y que les ofrece la posibilidad de mejorar en el grado de satisfacción y la experiencia del cliente con su entidad. Adecuadamente utilizado, el servicio con el cliente aparece dotado de un importante potencial de mejora en la relación, así como un elemento de diferenciación positiva de la entidad en su relación con el cliente.

VI

La Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, incorpora un nuevo paradigma en las relaciones entre consumidores y empresarios, avanzando sustancialmente en el establecimiento de entidades capaces de aportar una solución eficaz, independiente y alternativa al sistema judicial de resolución de controversias.

Con este proyecto de ley se completa el mandato establecido en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, por la que se prevé la creación por ley de una única entidad con competencias para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, obligando a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios y su ulterior comunicación a la Comisión Europea. El nuevo sistema que ahora se diseña se apoya para su creación en los citados servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Con este proyecto de ley se completa en el ámbito formal o procedimental, los mecanismos y herramientas para hacer efectiva dicha protección. Esto redundará en una mayor confianza en el sector financiero y un mejor desempeño por parte de este de las funciones que debe realizar en el conjunto de la economía española.

VII

Ciertamente, la mejora en la formación financiera, en particular, incide positivamente en la capacidad del cliente financiero para adoptar decisiones correctas en el ámbito financiero. Permite conocer con mayor precisión los efectos económicos de éstas sobre la esfera patrimonial personal, determinar mejor el alcance de las expectativas y los derechos asociados a los productos financieros que se contraten y evitar, en último término, controversias y litigios con el proveedor de servicios financieros.

Por ello, el proyecto de ley establece también la obligación de fomentar la educación a través de la colaboración entre los supervisores y entre éstos y la Autoridad Administrativa de Protección del Cliente Financiero. También prevé la colaboración de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades de supervisión con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el establecimiento de los contenidos de las asignaturas relacionadas con la educación financiera de los clientes

VIII

El proyecto de ley se compone de cinco títulos, con un total de 62 artículos, además de cuatro disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y once disposiciones finales.

El título preliminar contiene los principios generales aplicables al sistema institucional que se crea para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes, estableciendo su objeto y ámbito de aplicación, las definiciones de los conceptos empleados a lo largo del texto, y el régimen jurídico aplicable al mismo. Cabe destacar la gratuidad del sistema para los clientes financieros y que la legitimación activa para la presentación de reclamaciones no se limita a los consumidores como hace la Directiva 2013/11/UE, sino que se extiende a todo cliente financiero, sea o no consumidor, en línea con la regulación nacional vigente de los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El título I establece el sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes y su régimen jurídico.

El título II crea la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero (Capítulo 1ª), estableciendo su organización (Capítulo 2ª), régimen jurídico y de personal (Capítulo 3ª), sus principios de funcionamiento (Capítulo 4ª), el procedimiento a seguir en la resolución del conflicto entre la entidad financieras y su cliente en el que destaca como novedad frente al régimen anterior el carácter vinculante de las resoluciones para las entidades financieras (Capítulo 5ª); y la información que debe facilitar, incluido el control parlamentario de su funcionamiento (Capítulo 6ª). Esta Autoridad está llamada a ser el mecanismo a través del cual se dé adecuada solución a las reclamaciones masivas de los clientes financieros contra las entidades que en el futuro pudiera plantearse en este ámbito.

Los servicios de atención al cliente y defensores del cliente, en su caso, de las entidades financieras, a los que los clientes financieros deben acudir como paso previo antes de someter su conflicto al Autoridad, se regulan en el título III, sin que dicha regulación les dote en sí mismos del carácter de entidad de resolución alternativa de controversias, a los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Este título se ocupa de su organización, la

designación de los titulares, las políticas y procedimientos internos, la información que deben facilitar a los clientes financieros y a las autoridades de supervisión y a la Autoridad, así como el procedimiento que deben seguir en la tramitación de las reclamaciones que reciban. Entre las novedades introducidas en estos servicios pueden señalarse aspectos como el aumento de la transparencia en relación con los tipos de cuestiones planteadas y soluciones aportadas por la entidad, tanto frente a la Autoridad como dentro de la propia entidad. La reducción del plazo para la presentación de la reclamación a la Autoridad ante la falta de resolución del servicio de atención al cliente de la entidad constituye otra novedad. Se respeta el plazo fijado para la resolución por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que es de un mes, si bien para las reclamaciones que versan sobre servicios de pago, se establece un plazo máximo de quince días, que es el establecido por la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior.

En cuanto al título IV, contiene la cooperación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero con el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.

El título V regula el fomento de la educación de los clientes financieros, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en coordinación con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

Las cuatro disposiciones adicionales regulan cuestiones relevantes para que la puesta marcha del sistema se realice de forma ágil, fluida, como evolución a partir del esquema vigente. Así, se abordan en ellas cuestiones tales como su financiación, basada fundamentalmente en dos tasas aportadas desde el propio sector financiero, previstas en la disposición adicional primera y segunda. Merece la pena destacar aquí que las tasas, además de contribuir a la financiación de la nueva Autoridad, incentivarán que las entidades resuelvan las reclamaciones de sus clientes de forma amistosa, antes de que estos acudan a la Autoridad. La disposición adicional tercera, por su parte, establece la obligación de difusión del sistema entre los clientes por parte de las entidades financieras, premisa ésta necesaria para la generalización de su uso. Por último, la disposición adicional cuarta prevé la colaboración que, de forma excepcional y en caso de insuficiencia de medios, las entidades privadas podrán prestar a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

La disposición transitoria primera prevé las reglas de tramitación de reclamaciones iniciadas antes de la entrada en vigor de esta ley, la segunda trata la posibilidad de que los clientes que a la entrada en vigor de esta ley, fuesen litigantes en un proceso ante los tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución es competencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero desistan unilateralmente del procedimiento judicial antes de que se haya dictado sentencia, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, y la tercera el régimen presupuestario provisional

La derogatoria, por su parte, pone fin a la vigencia de los artículos 29 a 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en los que hasta ahora se establecía la regulación legal del sistema de reclamaciones, manteniendo implícitamente la vigencia del resto de disposiciones reglamentarias que no opongan a lo establecido en esta ley.

En las disposiciones finales se introduce la nueva tasa dentro de la regulación sustantiva de tasas y precios públicos, se introducen en las distintas leyes sectoriales los correspondientes tipos infractores que persiguen garantizar el buen funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, se modifican la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para nombrar al Ministerio de Economía y Empresa como autoridad de acreditación en el sector financiero, la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, se establece el título competencial, el desarrollo normativo y se dispone su entrada en vigor.

IX

Este proyecto de ley responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, tal y como se ha anunciado en apartados anteriores, mediante esta ley se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, concretamente al mandato que recoge la disposición adicional primera.

En cuanto al principio de proporcionalidad, este proyecto de ley sigue el principio que guía la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que se transpone sectorialmente, en el sentido de guardar el necesario equilibrio entre proporcionar un marco legal adecuado, ágil y que favorezca la protección de los clientes financieros, estableciendo cauces extrajudiciales para la resolución de litigios con las entidades financieras. De esta forma, se establece la regulación imprescindible para poder llevar a cabo a nivel sectorial los fines contenidos en la citada Directiva. En la adaptación a nuestro ordenamiento de este derecho europeo se ha buscado evitar imponer una mayor carga o restricciones a los interesados, más allá de las que señalan estas normas comunitarias.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con este proyecto de ley. Como ya se señalado, al establecer un mecanismo ágil y efectivo de resolución de controversias en el ámbito financiero, realmente alternativo al judicial, se consigue un mejor conocimiento de la aplicación de las normas de conducta de la prestación de servicios financieros. Se mejoran así los estándares de comportamiento de las entidades financieras, ya que el resultado de la actividad de la APCF les ofrece herramientas para aplicar la normativa financiera y cumplir las obligaciones que ésta le impone de la mejor forma posible. Por otro lado, la armonización del procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el sector financiero con el derecho europeo no hace sino fortalecer la seguridad jurídica en las mismas.

En lo referente al principio de transparencia, se realizó una consulta pública sobre la racionalización y ordenación de los organismos supervisores de los mercados y para la mejora de su gobernanza en la página web del Ministerio de Economía y Empresa, en la que se planteaba la posibilidad de crear una Autoridad de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros y de los Inversores Financieros. Se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, este proyecto de ley no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las normas que transpone o adapta, aprobándose además las mismas con la mayor urgencia posible, lo que no hace sino redundar en su mayor eficiencia.

Este proyecto de ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.^a, 11.^a, y 13.^a de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Definiciones.
- Artículo 3. Ámbito de aplicación.
- Artículo 4. Irrenunciabilidad de derechos.

TÍTULO I. Sistema de resolución extrajudicial de conflictos

- Artículo 5. Sistema de resolución extrajudicial de conflictos
- Artículo 6. Régimen jurídico del sistema de resolución extrajudicial de conflictos.
- Artículo 7. Tratamiento de datos personales.

TÍTULO II. Autoridad administrativa independiente de protección del cliente financiero

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

- Artículo 8. Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.
- Artículo 98. Funciones.

CAPÍTULO II. Organización

- Artículo 10. Órgano de gobierno.
- Artículo 11. Competencias del Consejo.
- Artículo 12. Nombramiento y cese del Presidente y Vicepresidente
- Artículo 13. Nombramiento y cese de los consejeros independientes.
- Artículo 14. Requisitos del Presidente y Vicepresidente.
- Artículo 15. Funciones del Presidente y Vicepresidente.
- Artículo 16. Régimen interior.
- Artículo 17. Secciones.
- Artículo 18. Sección Especial.
- Artículo 19. Vocales.
- Artículo 20. El Comité Consultivo.

CAPÍTULO III. Régimen jurídico y de personal

- Artículo 21. Medios personales y materiales.
- Artículo 22. Régimen jurídico.
- Artículo 23. Régimen de contratación.
- Artículo 24. Régimen patrimonial y presupuestario.
- Artículo 25. Recursos económicos.
- Artículo 26. Régimen del personal.

CAPÍTULO IV. Principios de funcionamiento

- Artículo 27. Independencia e imparcialidad.
- Artículo 28. Conocimientos y competencias.
- Artículo 29. Confidencialidad.
- Artículo 30. Cooperación en la resolución de controversias transfronterizas.
- Artículo 31. Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.

CAPÍTULO V. Tramitación de las reclamaciones

- Artículo 32. Objeto de las reclamaciones.
- Artículo 33. Reclamación previa ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente.
- Artículo 34. Acceso y procedimiento.
- Artículo 35. Principios.
- Artículo 36. Legitimación activa.
- Artículo 37. Legitimación pasiva.
- Artículo 38. Inadmisión a trámite de una reclamación.
- Artículo 39. Plazos.
- Artículo 40. Efectos de la presentación de reclamaciones.
- Artículo 41. Resolución.
- Artículo 42. Información sobre consecuencias tributarias.
- Artículo 43. Cuestión previa de unificación de criterio.
- Artículo 44. Ejecutividad de las resoluciones vinculantes.
- Artículo 45. Interposición de recurso contencioso administrativo.
- Artículo 46. Costas procesales.

CAPÍTULO VI. Información y control parlamentario

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

TÍTULO III. Servicios de atención al cliente y defensores del cliente

- Artículo 50. Organización.
- Artículo 51. Designación de los titulares.
- Artículo 52. Políticas y procedimientos internos.
- Artículo 53. Información a los clientes.
- Artículo 54. Información a remitir.
- Artículo 55. Procedimiento de tramitación.
- Artículo 56. Defensores del cliente.
- Artículo 57. Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente.

TÍTULO IV. Cooperación con otros órganos

Artículo 58. Cooperación con el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.

Artículo 59. Comunicación de posibles infracciones de la normativa de conducta.

Artículo 60. Convenio con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

TÍTULO V. Promoción de la educación financiera.

Artículo 61. Colaboración institucional.

Artículo 62. Actuaciones para la promoción de la educación financiera.

Disposiciones adicionales.

Disposición adicional primera. Tasa por la resolución de reclamaciones en materia de protección al cliente financiero.

Disposición adicional segunda. Tasa por la promoción de buenas prácticas del mercado bancario, de valores y de seguros.

Disposición adicional tercera. Publicidad del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.

Disposición adicional cuarta. Colaboración en la tramitación de las reclamaciones.

Disposiciones transitorias.

Disposición transitoria primera. Régimen transitorio de tramitación de reclamaciones.

Disposición transitoria segunda. Procesos judiciales en curso.

Disposición transitoria tercera. Régimen presupuestario provisional.

Disposiciones derogatorias.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposiciones finales.

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

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Disposición final tercera. Modificación texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

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

Disposición final sexta. Modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

Disposición final séptima. Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Disposición final octava. Modificación de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

Disposición final novena. Título competencial.

Disposición final décima. Desarrollo normativo.

Disposición final undécima. Entrada en vigor.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta ley tiene por objeto crear la Autoridad Administrativa Independiente para la Protección del Cliente Financiero (APCF), establecer el sistema de resolución extrajudicial de controversias surgidas entre las entidades financieras y los clientes financieros e impulsar la educación financiera.

2. La finalidad de esta ley es aumentar la protección de los clientes de las entidades financieras, aumentar la seguridad jurídica en el ámbito de las normas de conducta que deben observar las entidades financieras, y establecer un mercado homogéneo de provisión de servicios financieros, con unos estándares adecuados y comunes de protección, en el que se fortalezca la competencia y la transparencia en la oferta de productos en beneficio del cliente.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de esta ley se entenderá por

1. Clientes financieros, en adelante clientes: todas las personas físicas o jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas y que sean usuarios de los servicios financieros prestados por entidades financieras.

Se considerará también cliente al cliente potencial, entendiendo como tal a aquella persona que haya tenido un contacto precontractual directo con la entidad para la prestación de un servicio financiero a iniciativa de cualquiera de las partes.

2. Entidades financieras: todas las personas físicas o jurídicas sujetas a la supervisión del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, las sucursales que las entidades análogas de terceros países tengan en España, así como las entidades de crédito, entidades aseguradoras y reaseguradoras, intermediarios de seguros, empresas de servicios de inversión e instituciones de inversión colectiva, que actúen en libre prestación de servicios dentro del territorio nacional.

3. Reclamación: Toda pretensión alegada por un cliente frente a una o varias entidades financieras para que restituyan o reparen sus intereses o derechos, cuando estos hayan sido vulnerados en la prestación de un servicio financiero o en la fase precontractual como consecuencia de incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o la abusividad de cláusulas contractuales en los términos del apartado 6.

4. Normas de conducta: la normativa de transparencia y protección de los clientes, así como cualquier otra disposición normativa que imponga a las entidades financieras obligaciones en la prestación de servicios financieros a sus clientes, ya sea con anterioridad al perfeccionamiento del contrato, durante su cumplimiento o consumados sus efectos.

5. Buenas prácticas: los criterios interpretativos, prácticas, metodologías o procedimientos necesarios para que las entidades financieras cumplan sus obligaciones legales y contractuales en el marco de relaciones comerciales con sus clientes responsables, diligentes y leales.

6. Cláusula abusiva: cualquier estipulación no negociada individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe cause en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, siempre que concorra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) que dicha cláusula u otra de idéntica significación haya sido declarada nula por abusiva por la jurisprudencia del Tribunal Supremo,
- b) que dicho carácter resulte de una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea; o
- c) que el carácter abusivo haya sido declarado en sentencia firme inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

7. Autoridades de supervisión: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta ley será de aplicación a toda reclamación alegada por un cliente financiero frente a una o varias entidades financieras para que restituyan o reparen sus intereses o derechos, cuando estos hayan sido vulnerados en la prestación de un servicio financiero, o en la fase precontractual, como consecuencia de incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o la abusividad de cláusulas contractuales en los términos recogidos en el artículo 2.6.

2. Quedan excluidas las reclamaciones relativas a contratos de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones

Artículo 4. *Irrenunciabilidad de derechos.*

Los acuerdos celebrados entre un cliente y una entidad financiera que limiten o condicionen, cualquiera que sea la forma, los derechos recogidos en favor de los clientes en esta ley serán nulos de pleno derecho.

TÍTULO I

Sistema de resolución extrajudicial de conflictos

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

El sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes tiene encomendada la resolución de las reclamaciones de los clientes financieros de forma sencilla, ágil, eficaz, gratuita para los clientes e imparcial y estará integrado por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades financieras, en los términos previstos en esta ley y sus normas de desarrollo.

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

El sistema de resolución extrajudicial de conflictos se regirá por lo establecido en esta ley y su normativa de desarrollo y, supletoriamente, por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y, en su defecto, por lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

Artículo 7. *Tratamiento de datos personales.*

Los tratamientos de datos personales realizados en el ámbito de esta ley se hará atendiendo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

TÍTULO II

Autoridad administrativa independiente de protección del cliente financiero

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 8. *Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.*

1. Se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero como Autoridad Administrativa Independiente de las previstas en el Capítulo IV del Título II de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. A efectos puramente organizativos y presupuestarios estará adscrita al Ministerio de Economía y Empresa, a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar. Actúa con autonomía y plena independencia en el cumplimiento de sus fines.

3. Dentro de su esfera de competencia, le corresponden las potestades administrativas precisas para el cumplimiento de sus fines, salvo la potestad expropiatoria.

4. Las Secciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero previstas en el artículo 17 tendrán la consideración de entidad de resolución alternativa a los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

5. El Consejo de Ministros podrá aprobar mediante Real Decreto, previa consulta al Presidente de la Autoridad de Protección del Cliente Financiero, el Estatuto orgánico de la Autoridad de Protección del Cliente Financiero que desarrollará su organización y funcionamiento interno.

Artículo 9. Funciones.

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero tendrá como finalidad aumentar la protección de los clientes de las entidades financieras a través de la resolución independiente e imparcial de las reclamaciones de los clientes de entidades financieras, así como el aumento de la seguridad jurídica en el ámbito de las normas de conducta que deben observar las entidades financieras, y el impulso de la educación financiera, en los términos establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo.

CAPÍTULO II Organización

Artículo 10. Órgano de gobierno.

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero estará regida por un Consejo, al que le corresponderá el ejercicio de todas las competencias que le asigna esta ley y las que se le atribuyan reglamentariamente.

2. El Consejo estará compuesto por:

- a) El Presidente y el Vicepresidente,
- b) Dos Consejeros independientes,
- d) Un Consejero representante del Banco de España,
- e) Un Consejero representante de la Comisión Nacional del Mercado de Valores,
- f) Un Consejero representante de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- g) El Secretario General del Tesoro y Financiación Internacional.

Los Consejeros representantes del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y el Secretario General del Tesoro y Financiación Internacional tendrán el carácter de Consejeros natos.

3. El Presidente tendrá voto de calidad en caso de empate.

4. A propuesta del Presidente, el Consejo en pleno elegirá a un secretario del Consejo, que tendrá voz pero no voto.

Artículo 11 *Competencias del Consejo.*

Son competencias del Consejo:

- a) Aprobar el Informe anual previsto en el artículo 48, previo informe del Comité Consultivo.
- b) Organizar las secciones, aprobando su número, reglas de formación y estructura, conforme a lo previsto en artículo 17, pudiendo tener un carácter transversal respecto del objeto de las reclamaciones.
- c) Establecer el turno de reparto de las reclamaciones entre los Vocales y Secciones.
- d) Aprobar el Código de Buenas Prácticas Financieras.
- e) Promover y coordinar las iniciativas y actuaciones de mejora de la educación financiera previstas en el Título IV.
- f) Nombrar a los cargos directivos de la Autoridad, a propuesta de su Presidente.
- g) Coordinar las actuaciones de los diferentes órganos, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan al Presidente.
- h) Aprobar, en la esfera del derecho privado, las adquisiciones patrimoniales de la Autoridad y disponer de sus bienes.
- i) Estudiar, informar y deliberar sobre los asuntos que someta a su consideración el Presidente de la Autoridad.
- j) Las demás competencias que le sean asignadas.

Artículo 12. *Nombramiento y cese del Presidente. Vicepresidente.*

1. El Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero será nombrado por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, por un período de seis años, no renovable, oídos el Gobernador del Banco de España, el Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la persona titular de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2. El Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero cesará exclusivamente por las siguientes causas:

- a) Por finalizar el período para el que fue nombrado.
- b) Por renuncia aceptada por el Consejo de Ministros.
- c) Por estar incurso en alguna causa de incompatibilidad.
- d) Por incapacidad sobrevenida para el ejercicio de sus funciones.
- e) Por condena por delito doloso.
- f) Por incumplimiento grave de sus obligaciones. En este caso, su cese será acordado motivadamente por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, oídos el Gobernador del Banco de España, el Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la persona titular de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4. El Presidente y el Vicepresidente tendrán la consideración de alto cargo a los efectos del artículo 1.2.e) de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, con rango de Subsecretario y Director General, respectivamente.

5. El Vicepresidente será nombrado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Presidente, al que suplirá en los casos de vacante, ausencia o enfermedad y su mandato terminará con el

cese del Presidente que le propuso, salvo en el supuesto previsto en el apartado siguiente, así como por las demás causas previstas en el apartado 2.

6. Si no se hubiera procedido al nombramiento de un nuevo Presidente llegado el momento del vencimiento de su mandato, éste quedará prorrogado hasta que tome posesión el nuevo Presidente.

7. Los cargos de Presidente y Vicepresidente tendrán dedicación exclusiva, estarán sujetos al régimen de incompatibilidades de los altos cargos de la Administración General del Estado, y su desempeño será incompatible con el ejercicio de cualquier actividad profesional pública o privada, retribuida o no, salvo que sean inherentes a su condición de Presidente o Vicepresidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero..

Artículo 13. *Nombramiento y cese de los consejeros independientes.*

1. Los Consejeros independientes serán designados por el Consejo de Ministros, a propuesta de la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, por un período de seis años, no renovable, oído el Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

2. Los Consejeros independientes deberán cumplir con los mismos requisitos que el Presidente y Vicepresidente señalados en el artículo 11 y su cese se producirá por las causas previstas en el artículo 12.2.

3. Si, durante el período de duración de su mandato, se produjera el cese de cualquiera de los Consejeros independientes, el consejero independiente nombrado para sustituirle cesará al término del mandato de su antecesor. Cuando el cese de este último se produzca antes de haber transcurrido un año desde el nombramiento, no será de aplicación lo establecido en este apartado, pudiendo ser renovado su mandato por un nuevo período de seis años.

4. Los Consejeros independientes tendrán la consideración de alto cargo a los efectos del artículo 1.2.e) de la Ley 3/2015, de 30 de marzo.

Artículo 14. *Requisitos del Presidente y Vicepresidente.*

1. El Presidente y el Vicepresidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional y acreditar para su designación que poseen conocimientos y experiencia profesional de, al menos, diez años adecuados y un reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, así como no incurrir en potenciales conflictos de interés como consecuencia de sus actividades anteriores.

2. Concorre honorabilidad en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

Artículo 15. *Funciones del Presidente y Vicepresidente.*

1. El Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero ejercerá las siguientes funciones:

- a) Ostentar su representación legal.
- b) Acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo y del Comité Consultivo.
- c) Presidir, dirigir y coordinar las actividades del Consejo y del Comité Consultivo
- d) El reparto de las reclamaciones entre los Vocales y Secciones de conformidad con el turno establecido por el Consejo.
- e) Disponer los gastos y ordenar los pagos.
- f) Celebrar los contratos y convenios de la Autoridad. Podrá delegar en el Vicepresidente la celebración de contratos cuyo valor estimado sea inferior a 120.000 euros.
- g) Desempeñar la jefatura superior de todo el personal de la Autoridad.
- h) Ejercer las facultades que el Consejo le delegue de forma expresa.
- i) Proponer al Vicepresidente, y ser oído respecto de la propuesta de nombramiento de los Consejeros independientes.
- j) Ejercer las demás funciones que le atribuya el ordenamiento jurídico vigente.

2. El Vicepresidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero ejercerá las siguientes funciones:

- a) Sustituir al Presidente en los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otro motivo legal.
- b) Formar parte del Consejo y del Comité Consultivo de la Autoridad.
- c) Ejercer las funciones que el Presidente o el Consejo le deleguen.

Artículo 16. *Régimen interior.*

El Consejo de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero aprobará el Reglamento de régimen interior en el que se establecerá:

- a) La estructura orgánica de la Autoridad Administrativa Independiente.
- b) La distribución de competencias entre los distintos órganos.
- c) Los procedimientos internos de funcionamiento.
- d) El régimen específico aplicable al personal, en particular cuando deja de prestar servicios en ella.
- e) Los procedimientos de ingreso, movilidad y promoción del personal.
- f) Todas aquellas cuestiones relativas al funcionamiento y régimen de actuación que resulten necesarias para la ejecución de las previsiones de esta ley.

Artículo 17. *Secciones.*

1. Las Secciones son los órganos colegiados competentes para resolver las reclamaciones, una vez instruidos los procedimientos por los Vocales.

2. Las Secciones estarán compuestas por un número impar de tres o más Vocales en función de los tipos de asuntos que se planteen y su número, reglas de formación y estructura, serán establecidos por el Reglamento de régimen interior.

3. Los Vocales que instruyan los expedientes de las reclamaciones no podrán formar parte de las Secciones competentes para resolverlas si bien podrán asistir a las reuniones en calidad de ponentes, con voz pero sin derecho a voto.

Artículo 18. Sección Especial.

1. Estará formada por siete vocales, que serán el Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, quien la presidirá, un Vocal designado por la Sección que tiene asignada la reclamación, que será el ponente, los tres Vocales más antiguos y los dos de mayor edad de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

2. La Sección Especial resolverá motivadamente con pronunciamientos ajustados a derecho:

- a) Las cuestiones previas de unificación de criterio.
- b) El incidente de recusación al que se refieren el artículo 27.3 y 27.4.

Artículo 19. Vocales.

1. Los Vocales instruirán los expedientes de las reclamaciones que les sean asignadas conforme a las reglas de reparto y elevarán el expediente junto con una propuesta de resolución a la Sección correspondiente, con sujeción a los principios de funcionamiento establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo.

2. Los Vocales no podrán en ningún caso ser cesados o removidos de sus funciones, salvo como consecuencia de un expediente disciplinario instruido conforme a lo previsto en el reglamento interno de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y, en ningún caso, por razones basadas en el sentido de sus resoluciones.

3. La selección de los Vocales se realizará entre profesionales con experiencia y conocimientos jurídicos especializados y acreditados en el ámbito de la regulación de los servicios financieros; con formación suficiente para el desempeño de sus funciones y de acuerdo a los principios referidos en el artículo 26.1.

4. Los Vocales extenderán su competencia sobre la totalidad de la actividad de resolución de reclamaciones atribuida a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

Artículo 20. El Comité Consultivo.

1. El Comité Consultivo es el órgano de asesoramiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

2. El Comité Consultivo estará compuesto por el Presidente, que lo presidirá, por el Vicepresidente y trece miembros.

3. Actuará como secretario del Comité Consultivo, con voz pero sin voto, el secretario del Consejo.

4. Tres miembros del Comité Consultivo serán designados en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, otros tres por las patronales sectoriales del ámbito financiero y siete

por las Comunidades y Ciudades Autónomas, en la forma que se determine reglamentariamente.

5. El informe del Comité Consultivo será preceptivo en relación con:

- a) La aprobación del Código de Buenas Prácticas Financieras.
- b) La aprobación y modificación del Reglamento de régimen interior de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.
- c) La aprobación de proyectos de normas legales y reglamentarias que afecten a las normas de conducta definidas en el artículo 2.4.
- d) La aprobación del Informe anual de actividad previsto en el artículo 48.

Además, el Comité Consultivo informará sobre cuantas cuestiones le sean planteadas por el Presidente.

CAPÍTULO III

Régimen jurídico y de personal

Artículo 21. *Medios personales y materiales.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero dispondrá de los medios personales y materiales que resulten en todo momento suficientes para el cumplimiento de las funciones atribuidas.

Artículo 22. *Régimen jurídico.*

1. La Autoridad de Protección del Cliente Financiero se regirá por lo dispuesto en esta ley y su normativa de desarrollo, la legislación especial de los sectores económicos sometidos a su supervisión y, supletoriamente, por lo dispuesto en Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, y la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

2. La instrucción de los expedientes de resolución de reclamaciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero se regirá por el procedimiento establecido en la Capítulo V del Título II y, supletoriamente, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. En el cumplimiento del resto de sus objetivos, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero quedará sometida al ordenamiento jurídico-privado, salvo que actúe en el ejercicio de potestades administrativas conferidas en esta ley, otras normas legales o derivadas del derecho de la Unión Europea.

Artículo 23. *Régimen de contratación.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero quedará sometida al régimen de contratación propio de las autoridades administrativas independientes señalado en la legislación vigente sobre contratación del sector público, siendo su Presidente su órgano de contratación.

Artículo 24. Régimen patrimonial y presupuestario.

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero dispondrá de patrimonio propio, que será independiente del patrimonio de la Administración General del Estado.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero elaborará y aprobará anualmente un anteproyecto de presupuesto, cuyos créditos tendrán carácter limitativo, y lo remitirá al Ministerio de Hacienda para su posterior integración en los Presupuestos Generales del Estado, de acuerdo con lo previsto en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

3. Las variaciones del Presupuesto, una vez autorizadas por el Presidente, serán comunicadas a la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

4. Sin perjuicio de las competencias atribuidas al Tribunal de Cuentas por su Ley Orgánica, la gestión económico-financiera de la Autoridad Independiente de Protección del Cliente Financiero estará sometida al control de la Intervención General de la Administración del Estado en los términos que establece la Ley 47/2003, de 26 de noviembre. El control financiero permanente se realizará por la Intervención Delegada en la Autoridad Independiente de Protección del Cliente Financiero, bajo la dependencia de la Intervención General de la Administración del Estado.

Artículo 25. Recursos económicos.

1. Los recursos de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero estarán integrados por:

- a) Los bienes y valores que constituyen el patrimonio y los productos y rentas del mismo.
- b) Las tasas que perciba por la realización de sus actividades o la prestación de sus servicios.
- c) Las transferencias que, con cargo al Presupuesto del Estado, efectúe el Ministerio de Economía y Empresa.
- d) Cualesquiera otros que legalmente le puedan ser atribuidos.

2. El remanente de cada ejercicio podrán destinarse, en su caso, a:

- a) Cubrir pérdidas de ejercicios anteriores.
- b) Crear reservas necesarias para la financiación de las inversiones que la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero deba llevar a cabo para el cumplimiento adecuado de los objetivos establecidos en el artículo 8.
- c) Crear las reservas que aseguren la disponibilidad de un fondo de maniobra adecuado a sus necesidades operativas.
- d) Su incorporación como ingreso del Estado del ejercicio en el que se aprueben las cuentas anuales del ejercicio que haya registrado el citado beneficio.

3. Junto con las cuentas anuales del ejercicio, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero elevará para la aprobación del Gobierno la propuesta de distribución del resultado, junto con un informe justificativo de que con dicha propuesta quedan

debidamente cubiertas las necesidades contempladas en las letras a), b) y c) del apartado anterior.

Artículo 26. Régimen del personal.

1. El personal que preste servicios en la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero será funcionario o laboral, en los términos establecidos en la normativa de aplicación a la Administración General del Estado.

2. El personal funcionario se regirá por las normas reguladoras de la función pública aplicables al personal funcionario de la Administración General del Estado.

La provisión de puestos de trabajo del personal funcionario se llevará a cabo de conformidad con los procedimientos de provisión establecidos en la normativa sobre función pública aplicable al personal funcionario de la Administración General del Estado.

3. El personal laboral se regirá por el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, la normativa convencional aplicable, y por los preceptos del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TRLEBEP), aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que expresamente le resulten de aplicación.

La selección del personal laboral se llevará a cabo, en ejecución de la oferta de empleo público de la Administración General del Estado, mediante convocatoria pública, con sujeción a los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como de acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

4. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero contará con una relación de puestos de trabajo que deberá ser aprobada por el Ministerio de Hacienda, en la que constarán, en todo caso, aquellos puestos que deban ser desempeñados en exclusiva por funcionarios públicos, por consistir en el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de potestades públicas y la salvaguarda de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.

5. El Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero podrá suscribir convenios para acordar, con carácter temporal, intercambios o estancias de personal procedente del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de otras Administraciones u organismos nacionales e internacionales del ámbito financiero. Dicho personal percibirá su retribución del organismo de origen, sin perjuicio de las indemnizaciones por razón de las funciones que desarrolla en la Autoridad, en los términos previstos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, y estará sometido a las normas de incompatibilidades y confidencialidad propias de los empleados públicos, de lo cual se dejará debida constancia en cualquier convenio que se suscriba.

CAPÍTULO IV Principios de funcionamiento

Artículo 27. Independencia e imparcialidad.

1. Los Vocales de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero actuarán en todo momento de forma independiente, objetiva e imparcial en las labores que desarrollen, sin que puedan recibir ni aceptar instrucciones, órdenes de servicio o directrices de ninguna autoridad u órgano.
2. Cuando concurra cualquier circunstancia que pueda dar lugar a que un Vocal tenga un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad, informará de ello, sin dilación, a su Sección y a las partes, absteniéndose de continuar conociendo de la reclamación, procediéndose a un nuevo reparto por turno.
3. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación de la reclamación por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad de alguno de los Vocales, se someterá dicha cuestión a la resolución de la Sección Especial prevista en el artículo 18. Si se apreciara por la Sección Especial que concurren circunstancias que afectan a la independencia e imparcialidad del Vocal, ordenará que se proceda a un nuevo reparto por turno de la reclamación.
4. Si las partes entendieran que la falta de independencia o imparcialidad deriva de una mala práctica en la tramitación de la reclamación, podrán dirigirse a la Sección Especial prevista en el artículo 18 para que ésta de traslado al Consejo, acompañándolo de un informe motivado.
5. La retribución de los Vocales no guardará relación alguna, directa o indirecta, global o individual, con el sentido de las resoluciones que instruya ni de los pronunciamientos de las Secciones en las que participe.

Artículo 28. Conocimientos y competencias.

1. El personal al servicio de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero deberá poseer conocimientos adecuados para el ejercicio de sus respectivas funciones.
2. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero ofrecerá, al menos anualmente, formación específica a los Vocales y aquellos empleados que contribuyan o participen en la instrucción o resolución de los expedientes de reclamación. A tal efecto, las autoridades de supervisión harán un seguimiento de los programas de formación establecidos.

Artículo 29. Confidencialidad.

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y su personal deberán guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros ni a otros órganos administrativos, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.
2. Las autoridades y personas que, conforme a lo previsto legalmente, puedan recibir información de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero quedarán también obligadas a guardar secreto y a no utilizar la información recibida con finalidades distintas de aquélla para la que les fue suministrada.

3. Los intercambios mutuos de información en los que se materialice la cooperación y colaboración en cumplimiento de lo previsto en los artículos 30, 31 y 58 deberán realizarse atendiendo en todo caso a las normas sobre protección de datos personales y sobre secreto profesional y comercial.

Artículo 30. *Cooperación en la resolución de controversias transfronterizas.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero cooperará en la resolución de litigios transfronterizos y llevará a cabo intercambios regulares de buenas prácticas en la solución de litigios, tanto transfronterizos como nacionales, a partir de las competencias atribuidas por las correspondientes normas europeas o nacionales.

2. Con tal finalidad, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero se incorporará como miembro en los mecanismos y organismos internacionales que tengan por objeto facilitar la resolución de litigios transfronterizos.

Artículo 31. *Colaboración con otras autoridades y órganos administrativos.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, administrativas o judiciales, cualquier hecho o conducta sobre la que existan indicios razonables de constituir ilícito administrativo o penal.

CAPÍTULO V

Tramitación de las reclamaciones

Artículo 32. *Objeto de las reclamaciones.*

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero admitirá a trámite y resolverá las reclamaciones previstas en el artículo 2.3 en la forma y con las condiciones previstas en esta ley y su normativa de desarrollo.

Artículo 33. *Reclamación previa ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente.*

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones por parte de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero será imprescindible acreditar su presentación previa ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente, en su caso, de la entidad financiera contra la que se reclame.

2. El cliente podrá presentar su reclamación ante la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero una vez la reclamación presentada conforme al apartado anterior haya sido inadmitida, desestimada total o parcialmente o haya transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin que haya sido resuelta. Cuando la reclamación verse sobre servicios de pago, este plazo será el que corresponda conforme a su normativa específica.

3. No será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones por parte de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero que el cliente acredite su presentación previa ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente, en su caso,

cuando la reclamación tenga por objeto la demora en la aplicación o incumplimiento de una decisión de aquellos, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de reclamación.

Artículo 34. Acceso y procedimiento

1. La reclamación podrá presentarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Reglamentariamente se determinará el contenido mínimo que tendrán las reclamaciones.

En todo caso, los clientes financieros que sean personas jurídicas, así como los representantes de éstos, ya sean personas físicas y jurídicas, estarán obligados a presentar las reclamaciones y a relacionarse con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero a través de medios electrónicos.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero establecerá un modelo de presentación de reclamaciones que será de uso obligatorio para los clientes. Dicho modelo, junto con la documentación necesaria para iniciar y tramitar la totalidad del procedimiento, se presentará preferentemente mediante medios electrónicos, a través de la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, o en cualquiera de los registros referidos en el apartado 3

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero hará pública a través de su página web, mediante resolución de su Presidente, las direcciones de registro en las que deba hacerse la presentación de los escritos de reclamación para entenderla efectuada ante la propia Autoridad.

4. En el caso de que la reclamación y la documentación que la acompañe no se presenten en la forma prevista en el apartado 2, deberá comunicarse de manera inmediata y de la forma más rápida posible a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero. En este caso, la fecha de comunicación no será tenida en cuenta a los efectos de orden de llegada e inicio del plazo para dictar resolución.

5. Recibida la reclamación por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, se repartirá por turno entre sus Vocales, que deberán resolver por riguroso orden de llegada, procediéndose a la apertura de un expediente por cada una de ellas, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Cuando se detecten deficiencias o la necesidad de que sea aportada justificación documental u otros elementos de juicio necesarios, se dará al reclamante la posibilidad de subsanar en el plazo de diez días hábiles, con apercibimiento de que si no la completase, se le tendrá por desistido.

6. El Vocal remitirá a las entidades contra la que se dirija la reclamación una copia de la misma y de los documentos aportados por el cliente, para que en el plazo de quince días hábiles presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente.

7. Las reclamaciones podrán acumularse a efectos de su tramitación en los supuestos previstos en el artículo 57 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y cuando, cumpliendo las reglas

de identidad o conexión en cuanto a las pretensiones previstas en dicho precepto, sea expresamente solicitada la acumulación por la persona, entidad u organización señalada en el artículo 34 del mismo texto legal.

Artículo 35. Principios.

1. El procedimiento seguido para la resolución de las reclamaciones se ajustará a los principios de celeridad, imparcialidad, independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad y libertad de prueba.
2. Los Vocales de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero sólo podrán entrar a conocer sobre aquellos hechos y circunstancias sometidos expresamente a su resolución y de aquellas otras derivadas de las mismas.
3. Los Vocales de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero dispondrán de capacidad indagatoria, de forma que podrán acordar la práctica de aquellas pruebas que resulten pertinentes para la adecuada instrucción del expediente de la reclamación y no afecten a derechos fundamentales, conforme a las reglas establecidas para la práctica de prueba en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
4. Las autoridades de supervisión asistirán la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero mediante la prestación de evaluación e información técnica solicitada por éste, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias, a juicio del Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, en la resolución de una controversia.

El convenio señalado en el artículo 60 incluirá la forma específica en la que se materializará la asistencia y el traslado de información a que se refieren los dos apartados anteriores.

Artículo 36. Legitimación activa.

1. Tendrán legitimación para presentar reclamaciones conforme a los procedimientos regulados en esta ley , personalmente o mediante representación, todos los clientes que estén debidamente identificados.
2. También están legitimados para presentar reclamaciones en su condición de clientes de entidades financieras las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
3. Igualmente, podrán presentar reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los clientes o potenciales clientes de entidades financieras, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. Para la presentación de reclamaciones no es necesario contar con los servicios de abogado y procurador.

Artículo 37. *Legitimación pasiva.*

Las reclamaciones reguladas en esta ley podrán presentarse contra cualquier entidad financiera de las establecidas en el artículo 2.2.

Artículo 38. *Inadmisión a trámite de una reclamación.*

1. Solo será posible la inadmisión de una reclamación en los supuestos previstos en el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre:

2. La inadmisión a trámite de las reclamaciones por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado motivadamente, dándole un plazo de diez días hábiles para que formule alegaciones. Cuando el cliente financiero hubiera formulado alegaciones y se mantengan las causas de inadmisión, se le notificará la resolución final de la inadmisión adoptada. Contra la misma no cabrá recurso administrativo alguno.

Artículo 39. *Plazos.*

1. El Vocal debe instruir el expediente y trasladar a la Sección la propuesta de resolución del expediente de reclamación dentro del plazo máximo de [60] días naturales a contar desde el momento en el que haya recibido la documentación completa.

2. La Sección dictará la resolución y la notificará a las partes dentro de un plazo máximo de [30] días naturales a contar desde el momento en que reciba la propuesta de resolución.

3. En caso de litigios de índole particularmente compleja, el Vocal instructor y la Sección podrán acordar de manera motivada la ampliación de sus respectivos plazos máximos de instrucción y resolución previstos en los apartados anteriores, sin que el total de ambas ampliaciones pueda superar los [90] días naturales. En todo caso, el Vocal instructor informará expresamente a las partes de la ampliación de dicho plazo. Contra la ampliación de plazo no cabrá recurso alguno.

4. La falta de notificación de la resolución en plazo tendrá efecto desestimatorio del motivo de la reclamación. La desestimación por silencio tiene los solos efectos de permitir la interposición del recurso contencioso-administrativo que resulte sin perjuicio de la obligación de resolver de la Sección correspondiente.

Artículo 40. *Efectos de la presentación de reclamaciones.*

1. Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se esté sustanciando.

2. La presentación de la reclamación ante el servicio de atención al cliente de la entidad financiera interrumpe el plazo para el ejercicio de las correspondientes acciones judiciales.

Artículo 41. *Resolución.*

1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá, en derecho, sobre todas las cuestiones planteadas por cliente financiero en su reclamación.
2. Cuando el importe reclamado sea inferior a [50.000] euros, la resolución será vinculante para la entidad financiera. Esta resolución podrá acordar las medidas necesarias para restituir al cliente financiero en sus derechos e intereses legítimos y, en particular, podrá apreciar la nulidad de cláusulas abusivas, declarar los derechos que corresponden al cliente financiero, anular liquidaciones y ordenar la devolución de importes indebidamente cobrados.
3. Las resoluciones previstas en el apartado anterior pondrán fin a la vía administrativa y no serán susceptibles de recurso de reposición, siendo únicamente recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa.
4. Cuando el importe de la reclamación sea igual o superior a [50.000] euros, las resoluciones no serán vinculantes para ninguna de las partes, y no tendrán en ningún caso el carácter de actos administrativos recurribles.

En este caso, si la resolución emitida fuera desfavorable a la entidad, ésta deberá comunicar expresamente, en el plazo de 30 días desde la notificación, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en la misma, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el cliente financiero, en su caso. De no aceptar los presupuestos y criterios manifestados en la resolución, la entidad deberá razonar motivadamente su decisión.

Artículo 42. Información sobre consecuencias tributarias.

La Sección informará en sus resoluciones de que las devoluciones acordadas a favor del cliente financiero pueden, en su caso, generar obligaciones tributarias.

Artículo 43. Cuestión previa de unificación de criterio.

1. Una vez instruida la reclamación y con carácter previo a su resolución por la Sección, podrá plantearse una cuestión previa de unificación de criterio ante la Sección Especial prevista en el artículo 18:
 - a) Por la Sección respecto a reclamaciones basadas en hechos, pretensiones y fundamentos sustancialmente iguales en las que se hubiese llegado a resoluciones distintas.
 - b) Por el Presidente, motivada y excepcionalmente, en aquellas reclamaciones que afecten a una multiplicidad de reclamantes, en las que no exista un criterio previo fijado por la Sección Especial y concurren razones de índole técnica, jurídica o de interés público que lo justifiquen.
2. El planteamiento de la cuestión previa de unificación de criterio suspenderá el curso de las actuaciones. La Sección de la que procede la reclamación podrá acordar la ampliación del plazo para resolver dentro de lo previsto en el artículo 39.3.
3. El criterio fijado en la cuestión previa por la Sección Especial vinculará a los Vocales y a las Secciones, tanto en la instrucción como en la resolución de las reclamaciones que se instruyan

a partir del momento que se dicte. El criterio en ningún caso afectará a las resoluciones dictadas con anterioridad a la cuestión previa de unificación de criterio.

Artículo 44. *Ejecutividad de las resoluciones vinculantes.*

1. La entidad financiera deberá cumplir la resolución vinculante en el plazo de 30 días hábiles a contar desde la notificación de la resolución vinculante.

2. Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que esta haya sido ejecutada por la entidad financiera, el cliente podrá instar a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero para que proceda a su ejecución forzosa por cualquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, excepto mediante ejecución subsidiaria y compulsión sobre las personas,

Artículo 45. *Interposición de recurso contencioso administrativo.*

Cualquiera de las partes podrá recurrir las resoluciones vinculantes de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero ante la jurisdicción contencioso-administrativa, sin que la interposición del recurso suspenda su ejecutividad.

Artículo 46. *Costas procesales.*

1. Si el cliente interpusiere una demanda frente a una entidad financiera, sin haber acudido al procedimiento extrajudicial ante la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, y la misma fuera total o parcialmente estimada, solo se impondrán las costas a la entidad cuando se aprecie temeridad por parte de esta.

2. Cuando alguna de las partes no aceptase, por cualquier motivo, la resolución de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero e interpusiera posteriormente demanda o recurso judicial en la que no obtuviese una sentencia con un pronunciamiento más favorable a sus intereses que el adoptado por la resolución de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, soportará las costas del proceso judicial.

3. En lo no previsto en este precepto, se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

CAPÍTULO VI

Información y control parlamentario

Artículo 47. *Información general.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero informará en su página web, de forma clara y fácilmente comprensible, sobre su objeto, organización, funcionamiento, la forma de presentar reclamaciones, el procedimiento a seguir, sus plazos y los efectos de sus resoluciones, así como otros contenidos que se prevean reglamentariamente.

2. En particular, la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero deberá:

- a) Informar con claridad al cliente del sentido vinculante de las resoluciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y sus efectos.
- b) Hacer posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, si procede, por correo postal; a estos efectos, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero podrá establecer procedimientos obligados de intercambio electrónico de información con las entidades financieras.
- c) Facilitar a los clientes toda la información relativa al procedimiento de presentación o formulación de reclamaciones, incluyendo modelos y la posibilidad de gestión integral telemática.
- d) Ofrecer asistencia a los clientes para acceder a una entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro competente para intervenir en un litigio derivado de un contrato transfronterizo.

3. En todo caso, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero dispondrá las funcionalidades necesarias en su página web para informar de forma sencilla, accesible y adaptada a todo tipo de usuarios y sus características respecto del contenido señalado en el apartado anterior.

4. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero aprobará, mantendrá actualizado y publicará en su página web un Código de Buenas Prácticas Financieras.

Artículo 48. Informe anual de actividad.

La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero dará cuenta de la gestión realizada en un Informe anual que será publicado en su sede electrónica antes del 30 de junio del año siguiente al ejercicio correspondiente y que será remitido a las autoridades de supervisión, a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa y a la Comisión de Economía y Empresa del Congreso de los Diputados, por medio de aquella.

En el Informe anual recogerá información clara y fácilmente comprensible sobre la actividad en el ejercicio anterior de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, haciendo referencia, al menos, a los siguientes aspectos

- a) Información estadística del número de reclamaciones recibidas y resueltas, así como los criterios mantenidos por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero en las mismas.
- b) Las prácticas reiteradas que hayan originado las reclamaciones resueltas durante el período al que se extiende el informe, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre clientes y entidades financieras. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.
- c) El número de reclamaciones que la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta

información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.

d) El número total de reclamaciones que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.

e) La duración media de los procedimientos de reclamación.

f) La cooperación con entes de otros Estados que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de la integración de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero en las redes que los agrupen.

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

i) La formación facilitada a los Vocales.

Artículo 49. *Control parlamentario.*

Con periodicidad anual, el Presidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero comparecerá ante la Comisión de Economía y Empresa del Congreso de los Diputados, con el fin de informar sobre la evolución de las actividades de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

TÍTULO III

Servicios de atención al cliente y defensores del cliente

Artículo 50. *Organización.*

1. Las entidades financieras deberán disponer de un servicio de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones que presenten sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

A los efectos de lo establecido en este artículo, se estará a la definición de grupo de sociedades establecida en el artículo 42 del Código de Comercio.

2. Los servicios de atención al cliente y defensores del cliente, en su caso, de las entidades financieras, no ostentan el carácter de entidad de resolución alternativa de controversias, a los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

3. Las entidades financieras deberán especificar en los procedimientos internos señalados en el artículo 52 las medidas diseñadas y aplicadas para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés que pongan en riesgo el principio de actuación en interés del cliente.

4. Reglamentariamente podrá modularse las obligaciones recogidas en este artículo atendiendo al tamaño y estructura de la entidad financiera de que se trate.

Artículo 51. Designación de los titulares.

1. Los titulares del servicio de atención al cliente deberán ser personas con conocimientos y experiencia profesional adecuados para ejercer sus funciones, valorados conforme a lo previsto en artículo 24 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su normativa de desarrollo.

2. Los titulares del servicio de atención al cliente, en su caso, serán designados por el consejo de administración o comisión de nombramientos establecida en la entidad, o la dirección general de la sucursal, en su caso.

3. La designación del titular del servicio de atención al cliente será comunicada a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y a la autoridad o autoridades de supervisión que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 52. Políticas y procedimientos internos.

1. Cada entidad o grupo de entidades financieras diseñará, aprobará y aplicará una política de gestión de reclamaciones adecuadas para dar cumplimiento a los principios y reglas previstas en esta ley y sus normas desarrollo, al objeto de conseguir una aplicación y un funcionamiento eficaz en la resolución de controversias con sus clientes.

2. La política de gestión de reclamaciones será aprobados por el consejo de administración u órgano equivalente de cada entidad financiera, y, en su caso, por la dirección general de la sucursal, y podrá ser, de acuerdo con lo que prevean los estatutos de cada entidad, posteriormente ratificado por la junta o asamblea general u órgano equivalente.

3. Cada entidad analizará de forma continua los datos sobre la gestión de reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales.

Artículo 53. Información a los clientes.

1. Las entidades financieras informarán a sus clientes, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en todos sus establecimientos y en su página web sobre la existencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, del servicio de atención al cliente de la propia entidad y, en particular, acerca de la existencia, funcionamiento y vías de contacto y presentación de solicitudes de reclamaciones.

2. En todo caso, las resoluciones emitidas por los servicios de atención al cliente de las entidades financieras serán de obligado cumplimiento para éstas.

Artículo 54. Información a remitir.

Dentro del primer trimestre del año siguiente al ejercicio correspondiente, los servicios de atención al cliente remitirán a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y a la autoridad o autoridades de supervisión que correspondan por razón de

su actividad, previamente aprobado por su consejo de administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio anterior. El contenido de dicho informe se fijará reglamentariamente. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

Artículo 55. *Procedimiento de tramitación.*

El procedimiento a seguir en el registro y tramitación de los expedientes de reclamación presentados ante los servicios de atención al cliente, así como la resolución de los mismos, que en todo caso deberá ser suficientemente motivada, será el establecido reglamentariamente.

Artículo 56 *Defensores del cliente.*

1. Las entidades financieras podrán designar un defensor del cliente que actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y al que corresponderá resolver con carácter vinculante para la entidad financiera las reclamaciones que se sometan a su decisión, conforme a su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de las normas de conducta y de las buenas prácticas y usos financieros.

2. El defensor del cliente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a cuyos clientes presta sus servicios.

3. La designación del defensor del cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo que disponga su reglamento de funcionamiento. Esta designación será comunicada a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad

4. El consejo de administración u órgano equivalente de cada entidad o grupo aprobará, en su caso, un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del defensor del cliente, así como las relaciones de éste con los correspondientes servicios de atención al cliente de las entidades financieras que designen al defensor del cliente.

Artículo 57. *Supervisión de los servicios de atención al cliente y defensores del cliente.*

1. Las autoridades de supervisión verificarán, cada uno en su respectivo ámbito competencial, el cumplimiento y el grado de aplicación por las entidades financieras de las previsiones establecidas en este Título, incluyendo esta verificación dentro de los objetivos de la planificación de su actividad supervisora y reflejando sus resultados desglosados en su Informe anual de supervisión.

2. Las entidades financieras comunicarán a las autoridades de supervisión, con la forma y periodicidad que éstas establezcan, la información que aquellas entiendan necesaria para el ejercicio de sus funciones como autoridades encargadas de vigilar el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en este Título.

TÍTULO IV

Cooperación con otros órganos

Artículo 58. *Cooperación con el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, el Ministerio de Economía y Empresa, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores cooperarán e intercambiarán mutuamente cuanta información, general o específica, resulte necesaria para el mejor cumplimiento de sus respectivas competencias. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero informará regularmente al Ministerio de Economía y Empresa, al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de las prácticas en el sector financiero que generen reclamaciones de forma reiterada.

2. Se trasladarán igualmente al Ministerio de Economía y Empresa, al Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores las discrepancias reiteradas en el contenido de la resolución de reclamaciones entre el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente, en su caso, de una entidad financiera y la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero colaborará con la correspondiente autoridad supervisora, a requerimiento de ésta, en la determinación y valoración de los hechos que eventualmente den lugar a responsabilidad sancionadora.

Artículo 59. *Comunicación de posibles infracciones de la normativa de conducta.*

Cuando la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir infracciones comunicará toda la información pertinente a la autoridad supervisora competente por razón de la materia. Será competente el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en función de a cuál de estas autoridades le está atribuida la competencia para supervisar las normas de conducta cuyo incumplimiento constituyó el objeto principal de la resolución.

Artículo 60. *Convenio con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.*

Las autoridades de supervisión suscribirán un convenio único con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero en virtud del cual se especifiquen, en particular, los procedimientos de evaluación aplicables, los procedimientos a seguir en las relaciones con las autoridades de supervisión, el régimen de colaboración en los programas de educación financiera a desarrollar en el marco de lo previsto en los artículos 61 y 62 y el régimen del personal de las autoridades de supervisión que preste servicios en la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero. Reglamentariamente podrá establecerse el contenido que adicionalmente habrá de incluirse en el convenio.

TÍTULO V

Promoción de la educación financiera

Artículo 61. *Colaboración institucional.*

1. El Ministerio de Economía y Empresa, las autoridades de supervisión y la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero fomentarán la educación financiera de los ciudadanos, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera.

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero colaborará con las autoridades de supervisión en la elaboración de las guías informativas que éstos realicen, y en particular en la «*Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario*» y la «*Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa*».

Estas guías estarán siempre gratuitamente a disposición de los clientes en la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

Artículo 62. *Actuaciones para la promoción de la educación financiera.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, en colaboración con el Ministerio de Economía y Empresa, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores realizará actuaciones concretas y fomentará aquellas iniciativas que mejoren la educación financiera de los clientes.

2. Para el cumplimiento de estos fines, podrán celebrarse convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, Universidades, Centros de enseñanza, Empresas, Asociaciones y Fundaciones.

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades de supervisión colaborarán con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el establecimiento de los contenidos de las asignaturas relacionadas con la educación financiera de los clientes, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera.

Disposición adicional primera. *Tasa por la resolución de reclamaciones en materia de protección al cliente financiero.*

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero exigirá en todo el territorio español una tasa por la resolución de reclamaciones previstas en esta ley.

2. La tasa por el ejercicio de dichas funciones se regirá por lo establecido en esta disposición y, en su defecto, por la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, y por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

3. Los ingresos derivados de dicha tasa tienen la naturaleza de ingresos presupuestarios de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

4. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa la resolución reclamaciones conforme al artículo 8.
5. Devengo. La tasa se devengará en el momento de la presentación de la reclamación.
6. Sujetos pasivos. Son sujetos pasivos de la tasa las entidades financieras establecidas en el artículo 2.2.
7. Cuota tributaria. La cuota de la tasa será de [200] euros por reclamación.
8. Gestión, liquidación y recaudación. La competencia para la gestión, liquidación y recaudación en periodo voluntario de la tasa corresponderá a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.
9. Pago de la tasa. Los sujetos pasivos efectuarán el pago de la tasa conforme a los modelos oficiales que se aprueben.

El pago de la tasa se efectuará en las condiciones y plazos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, y su normativa de desarrollo.

10. Ajuste de la cuota tributaria. El Gobierno podrá modificar mediante Real Decreto la cuota de la tasa con la finalidad de conseguir un mayor grado de adecuación entre la cuantía total recaudada y el coste del servicio prestado por la Autoridad.

Disposición adicional segunda. Tasa por la promoción de buenas prácticas del mercado bancario, de valores y de seguros.

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero exigirá en todo el territorio español una tasa por la promoción de las buenas prácticas del mercado bancario, de valores y de seguros y por el fomento de la seguridad jurídica en las relaciones entre los clientes y las entidades financieras.
2. La tasa por el ejercicio de dichas funciones se regirá por lo establecido en esta disposición y, en su defecto, por la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, y por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
3. Los ingresos derivados de dicha tasa tienen la naturaleza de ingresos presupuestarios de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.
4. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa las actuaciones de promoción de las buenas prácticas de mercado, entre las que se encuentran:
 - la elaboración del Código de Buenas Prácticas al que se refiere el artículo 47.4,
 - la cooperación con el Ministerio de Economía y Empresa y con las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero en la promoción de la educación financiera en los términos previstos en el título V de esta ley.

- la cooperación con el Ministerio de Economía y Empresa y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero a través de las actuaciones de promoción de la educación financiera previstas en el título IV de esta ley.

- el fomento de la seguridad jurídica en las relaciones entre los clientes y las entidades financieras

- Mejora de los estándares de conducta de las entidades financieras derivada de la aplicación de la interpretación que, de forma continuada, va a realizar la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero sobre las normas de conducta exigibles a las mismas.

5. Devengo. La tasa se devengará el 1 de enero de cada año.

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

7. Base y cuota tributaria.

La base imponible será el volumen para cada entidad financiera de la magnitud señalada en el apartado 8 en el ejercicio anterior al de devengo. La cuota será el resultado de aplicar el tipo de gravamen señalado en el apartado 8 sobre la base imponible, con una cuota fija mínima de 1.000 euros.

Esta tarifa sólo será imponible a aquellas entidades financieras que, en el ejercicio anterior al de devengo, hubiesen sido objeto de un mínimo de 50 reclamaciones admitidas a trámite por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

A efectos del cálculo de esta tarifa se seguirán las siguientes reglas:

1.^a Si el ejercicio anterior al de devengo hubiera tenido una duración inferior al año natural, el número de clientes residentes en España se elevará al año.

2.^a Cuando la entidad forme parte de un grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, el número de clientes residentes en España se referirá al conjunto de entidades pertenecientes a dicho grupo.

3.^a En el supuesto de las sucursales de entidades financieras de terceros países que tengan en España, así como las entidades de crédito, entidades aseguradoras y reaseguradoras, empresas de servicios de inversión e instituciones de inversión colectiva, que actúen en libre prestación de servicios dentro del territorio nacional, el número de clientes se referirá al conjunto de las sucursales situadas en territorio español.

La tasa establecida en este apartado respetará el principio de capacidad impositiva y, en consecuencia, no podrá tener carácter confiscatorio, no pudiendo superar en ningún caso a estos efectos el [10% de los beneficios antes de impuestos de la entidad financiera].

8. La base imponible para las entidades financieras, y las sucursales de entidades análogas abiertas en España, así como las entidades que actúen en libre prestación de servicios dentro del territorio nacional, será el número de clientes de la entidad y el tipo de gravamen del 0,40 por ciento. A efectos de esta disposición, no se considerarán clientes a los clientes potenciales.

9. Gestión, liquidación y recaudación. La competencia para la gestión, liquidación y recaudación en periodo voluntario de la tasa corresponderá a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

La liquidación será practicada por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y notificada al sujeto pasivo en el plazo de cuatro años siguientes al del devengo de la tasa.

En el caso de que el sujeto pasivo resultara ser una persona o entidad no residente en el territorio español, deberá nombrar un representante en España a efectos del pago de la tasa. El representante con domicilio en territorio español será quien se relacione con la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero en esta materia atenderá las actuaciones administrativas procedentes para el cumplimiento de las obligaciones por parte del sujeto pasivo y será responsable solidario del pago de la tasa.

10. Pago de la tasa. Los sujetos pasivos efectuarán el pago de la tasa conforme a los modelos oficiales que sean aprobados.

11. Ajuste de la cuantía. El Gobierno podrá modificar mediante Real Decreto la cuantía de la tasa, ajustando de forma proporcional el tipo de gravamen fijado en los apartados anteriores con la finalidad de conseguir un mayor grado de adecuación entre la cuantía total recaudada y el coste del servicio prestado por la Autoridad.

El pago de la tasa se efectuará en las condiciones y plazos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, y su normativa de desarrollo.

Disposición adicional tercera. *Publicidad del sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos.*

En la información precontractual que se entregue a los clientes en papel, por medios telemáticos o en comunicaciones telefónicas, se le deberá informar de la posibilidad, en caso de controversia, de acudir en primer lugar al servicio de atención al cliente de la entidad financiera y, en caso de no recibir satisfacción a sus pretensiones, recurrir a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

Asimismo, dicha información se hará costar en los tablones de anuncios de las sucursales de las entidades financieras y en sus sitios web.

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

Excepcionalmente, cuando el volumen de las reclamaciones previstas en esta Ley requiera temporalmente para su tramitación de medios personales adicionales, la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero podrá recabar la colaboración de otros órganos o entidades públicas o privadas, que deberán ajustarse a las normas e instrucciones que determine, en particular las relativas a la protección de la independencia, imparcialidad y confidencialidad y su incompatibilidad respecto de los intereses de las partes intervinientes en las reclamaciones, mediante la suscripción de contratos de servicios, la realización de encargos a medios propios o la celebración de convenios de colaboración o de encomiendas de gestión. .

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

1. Hasta que se produzca el nombramiento del Presidente y Vicepresidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y la disponibilidad de las dotaciones económicas y presupuestarias necesarias para la plena operatividad de ésta, los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes de las autoridades de supervisión seguirán realizando las funciones que tengan encomendadas a la entrada en vigor de esta ley de acuerdo con su normativa aplicable.

2. Las reclamaciones que hubieran sido presentadas ante las autoridades de supervisión antes de la entrada en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero serán resueltas, una vez que se produzca el nombramiento del Presidente y Vicepresidente de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero y la plena operatividad de ésta, por ésta conforme a lo previsto en la normativa aplicable antes de la entrada en vigor de esta ley, salvo que el cliente expresamente solicite antes de la emisión de la resolución que su reclamación se resuelva de conformidad con lo previsto en esta ley.

3. Hasta el momento en el que se dicte el desarrollo reglamentario al que hace referencia el artículo 34.1, el procedimiento de tramitación de las reclamaciones se realizará de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6 y 11 del 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, en cuanto no se oponga a lo establecido en esta ley y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Disposición transitoria segunda. *Procesos judiciales en curso.*

1. Los clientes que, a la entrada en vigor de esta ley, fuesen litigantes en un proceso ante los tribunales civiles sobre cualquier asunto cuya resolución es competencia de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, podrán desistir unilateralmente del juicio antes de que haya recaído sentencia, para someter el asunto objeto del proceso a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero.

2. El desistimiento ejercido con la finalidad anterior no requerirá el consentimiento del demandado y no se condenará en costas a ninguno de los litigantes.

3. Junto al escrito de desistimiento, el cliente demandante deberá presentar el justificante de la presentación de la reclamación y copia de ésta.

4. El cliente deberá hacer constar su intención de desistir del proceso civil en la reclamación y remitir a la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero copia del escrito de desistimiento en el plazo de 10 días hábiles desde la presentación de la reclamación. La falta de presentación del escrito de desistimiento supondrá la inadmisión a trámite de la reclamación de conformidad con lo previsto en el artículo 18.1.d) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Disposición transitoria tercera. *Régimen presupuestario provisional.*

Una vez constituida la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, en tanto en cuanto no disponga de presupuesto propio aprobado, sus gastos se imputarán con cargo a los créditos de las Unidades y Entidades preexistentes con competencias en la materia establecidas en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, para lo cual se realizarán las modificaciones presupuestarias que procedan, de acuerdo con lo establecido en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley y, en particular:

a) los artículos 29 a 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

b) la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

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

«ñ) Por la resolución extrajudicial de conflictos surgidos entre las entidades financieras y sus clientes».

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.*

Se añade una letra i) al artículo 11 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, con la siguiente redacción:

“De las resoluciones dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero”.

Disposición final tercera. *Modificación texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.*

Se introduce una nueva letra al final del artículo 35.4 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, con el siguiente tenor literal:

«v) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el párrafo segundo del artículo 33.3, y el artículo 42 del Real Decreto-Ley XX/2018, de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, 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.»

Disposición final cuarta. *Modificación del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.*

Se introduce una nueva letra al final del artículo 40.4 del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, con el siguiente tenor literal:

«v) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el párrafo segundo del artículo 33.3, y el artículo 42 del Real Decreto-Ley XX/2018, de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, 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.»

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

Se introduce una nueva letra al final del artículo 93 la Ley 10/2014, de 26 de junio, con el siguiente tenor literal:

«y) Incumplir las obligaciones previstas en el párrafo segundo del artículo 33.3, y el artículo 42 del Real Decreto-Ley XX/2018, de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, 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.»

Disposición final sexta. *Modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.*

Se introduce un nuevo artículo 299 bis en el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 299 bis. Infracciones relativas al incumplimiento de las obligaciones previstas en el Real Decreto-Ley XX/2018, de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero

Son infracciones graves el incumplimiento de las obligaciones previstas en el párrafo segundo del artículo 33.3, y el artículo 42 del Real Decreto-Ley XX/2018, de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, 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.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.*

Se da nueva redacción al artículo 26.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que pasa a tener el siguiente literal:

«3. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.»

Disposición final octava. *Modificación de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado*

Se da nueva redacción al artículo 1.2.e) de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, que pasa a tener el siguiente literal:

«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, el Presidente, Vicepresidente y Consejeros Independientes de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero, así como el Presidente y los miembros de los órganos rectores de cualquier otro organismo regulador o de supervisión. »

Disposición final novena. *Título competencial.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final décima. *Desarrollo normativo.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar el contenido de esta ley.. En particular, podrá establecer las disposiciones sustantivas o procesales necesarias para la articulación del procedimiento a seguir en la resolución de reclamaciones señalado en la Sección 4ª del Título IV, dentro de los principios establecidos en esta ley,, incluyendo los trámites, plazos, requisitos, causas de inadmisión o desestimación o cualesquiera otras previsiones que a tal fin resulten necesarias.

Disposición final undécima. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».