

**LAS DECISIONES DE LA NUEVA AUTORIDAD DE DEFENSA DEL CLIENTE  
FINANCIERO SERÁN VINCULANTES EN RECLAMACIONES DE HASTA 20.000  
EUROS**

El Consejo de Ministros ha aprobado el anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero que estará abierto a audiencia pública hasta el 12 de mayo de 2022. Este anteproyecto de Ley tiene como objetivo potenciar el sistema de resolución extrajudicial de conflictos. También pretende fomentar la educación financiera mediante el desarrollo de guías y otros contenidos que permitan promover una contratación responsable de productos financieros, así como impulsar la inclusión financiera, especialmente de colectivos vulnerables y personas mayores que deseen presentar reclamaciones.

La nueva Autoridad, que estará adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, contará con autonomía e independencia funcional y permitirá centralizar en un único organismo los sistemas de reclamaciones existentes de los tres supervisores del sector: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para su financiación, las entidades financieras deberán pagar una tasa de 250 euros por la resolución de cada reclamación.

Como novedad cabe destacar que las resoluciones tendrán carácter vinculante para las entidades financieras cuando las reclamaciones sean de una cuantía inferior a 20.000 euros y se dictarán en un plazo no superior a 90 días. Además, el servicio será gratuito para los clientes financieros, que podrán presentar sus reclamaciones sin necesidad de abogado o procurador.

El anteproyecto de Ley protege a aquellas personas físicas o jurídicas clientes de servicios financieros que hayan sufrido incumplimientos de normas de conducta y de buenas prácticas y usos financieros o se hayan visto perjudicados por cláusulas abusivas. Del mismo modo, el anteproyecto de Ley extiende su tutela a los usuarios de las entidades y operadores del sector Fintech y de cryptoactivos.

Mediante este nuevo marco de actuación, se pretende garantizar el principio de atención personalizada, entendido como aquel que tiene en cuenta factores como la edad, las características de la zona geográfica y el nivel de competencias de los ciudadanos a los que se dirija la actuación de la autoridad.

Puede consultar el texto íntegro [aquí](#).

JUEVES, 7 DE ABRIL DE 2022