Los clientes de bancos y seguros tendrán un defensor financiero

Boletín N°:

Abr 04, 2024 ESPAÑA

El Consejo de Ministros ha aprobado Proyecto de Ley de Creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que contempla la creación de un defensor del cliente financiero que atenderá de forma gratuita reclamaciones sobre bancos, seguros y otros servicios financieros como los préstamos al consumo.

La creación de esta entidad estaba prevista para el año pasado (puedes leer la información en el post Primeros pasos para crear un defensor del cliente financiero), pero se quedó sin tramitar por la convocatoria de elecciones anticipadas.

La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero formará parte del sistema institucional de resolución de reclamaciones en el ámbito financiero, que tiene tres niveles

- Los servicios de atención al cliente de las propias entidades financieras
- Los servicios de resolución extrajudicial de reclamaciones de los organismos supervisores
- Los órganos judiciales.

Qué se podrá reclamar en el nuevo defensor del cliente financiero

El Proyecto de Ley de Creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero enumera los tipos de entidades sobre las que se podrá reclamar. Entre ellas figuran los servicios fintech y de criptoactivos y los servicios de préstamos al consumo,

También define los tipos de reclamaciones que se pueden presentar, que podrán tener o no contenido económico, para cubrir por ejemplo:

- reclamaciones de falta de información
- reclamaciones por la no apertura de una cuenta de pago básica
- reclamaciones por posibles incumplimientos de la autorregulación del sector financiero.

Los clientes (personas físicas o jurídicas) de los servicios financieros (bancos, seguros e inversión financiera) podrán presentar sus reclamaciones a través de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero de forma gratuita.

De forma general, los clientes podrán reclamar por:

- Posibles incumplimientos de normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros.

- Aplicación de cláusulas abusivas, declaradas como tales por el Tribunal Supremo o el Tribunal de Justicia de la Unión Europea o que hayan sido inscritas con tal carácter en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

Cómo se harán las reclamaciones ante la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

Para facilitar la reclamación, se elaborará un modelo de reclamación sencillo y accesible que facilitará que los clientes puedan realizar sus reclamaciones en persona, por teléfono o de forma telemática por internet. Además, se reforzarán los medios para facilitar la atención a las personas mayores y las personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables que necesiten presentar una reclamación.

Las resoluciones se dictarán de forma ágil en un plazo no superior a 90 días naturales y tendrán carácter vinculante para las entidades financieras si las reclamaciones tienen que ver con la normativa de conducta y protección a la clientela, o con cláusulas abusivas declaradas como tales y por un importe inferior a 20.000 €.

El incumplimiento de las resoluciones vinculantes de la autoridad, así como el cumplimiento tardío o defectuoso, podrá ser objeto de sanción por parte de la autoridad.

En el caso de que las resoluciones no sean vinculantes, tendrán valor de informe pericial si se aportan en un procedimiento judicial

La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que dependerá del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, tendrá autonomía e independencia funcional.

Fuente

Fuente: Mujer

Enlace:
https://www.mujerymadrehoy.com/los-clientes-de-bancos-y-seguros-tendran-un-defensor-financiero/