

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela



El 8 de marzo de 2024 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (en adelante, el **“Proyecto de Ley de Atención a la Clientela”**).

El Proyecto de Ley de Atención a la Clientela se compone de cuatro capítulos con un total de veintitrés artículos que actualizan la normativa en relación con la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas en general, con especial atención a los consumidores vulnerables.

A continuación, detallamos un **resumen de las principales implicaciones** en lo relativo a las entidades financieras:

Ámbito de aplicación

El Proyecto de Ley de Atención a la Clientela resulta de aplicación a todas las empresas establecidas en España o en otro Estado que lleven a cabo la prestación efectiva de servicios financieros en territorio español.

En este sentido, resulta oportuno destacar que el Proyecto de Ley de Atención a la Clientela es de **carácter supletorio** respecto de las disposiciones sectoriales específicas aplicables a las entidades del sector financiero.

En particular, las entidades financieras deberán atender a las disposiciones de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, la **“Ley 44/2002”**) de acuerdo con la redacción otorgada en virtud de las modificaciones operadas a dicho texto por el Proyecto de Ley de Atención a la Clientela.

Teniendo en consideración la interrelación entre la Ley 44/2002 y el Proyecto de ley de Atención a la Cliente, las siguientes tipologías

de entidades se ven sometidas al nuevo marco establecido en lo relativo a la atención a la clientela:

- Entidades de crédito.
- Establecimientos financieros de crédito.
- Entidades de pago, incluidas las entidades acogidas al régimen de exención por volumen y las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.
- Entidades de dinero electrónico.
- Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.
- Sociedades de correduría de seguros.
- Entidades gestoras de fondos de pensiones.
- Prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito.
- Intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma.
- Entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios.
- Entidades aseguradoras.
- Empresas de servicios de inversión.
- Sucursales en España de las entidades enumeradas anteriormente.

Principales obligaciones

Sin perjuicio de que quede pendiente por determinar las implicaciones prácticas de las nuevas obligaciones a las entidades del sector financiero, a continuación, incluimos un breve resumen de dichas obligaciones.

— Servicio de atención a la clientela

Las entidades financieras mencionadas anteriormente estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios



financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones (en adelante, el “SAC”).

Los SAC deberán garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 44/2002, y contar con medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

El SAC deberá ser gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable, se deberá prestar en horario de atención comercial y el cliente deberá poder trazar el estado de tramitación de la queja o reclamación en cuestión.

Adicionalmente a lo anterior, se deberá garantizar la prestación del servicio de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

— Prestación personalizada y atención telefónica

Las entidades deberán contar con canales presenciales, permanentes o intermitentes, telefónicos o telemáticos para el SAC, atendiendo al principio de prestación personalizada (es decir, considerando la

edad, discapacidad, condición de persona extranjera, situación administrativa, características de la zona de residencia de la persona y el nivel de competencias digitales, entre otras cuestiones).

Las entidades que, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deberán garantizar una atención personalizada, ofrecida a través de un operador o agente, que asegure una interacción fluida.

Los agentes del SAC contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida.

De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al SAC.

Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada estándar.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.



— Estructura organizativa y formación obligatoria

Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, permitiendo a la clientela la percepción del SAC como aquel cuya finalidad es facilitar información o resolver, quejas o reclamaciones.

Las entidades deberán asegurarse de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, el personal al servicio del SAC **deberá contar con formación y capacitación especializada**, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada.

La formación deberá ser continuada para adaptar los conocimientos del personal del SAC respecto de la actividad, las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

— Información a la clientela

Las entidades deberán poner a disposición de su clientela, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, en un apartado específico de fácil identificación determinada información sobre el SAC:

- Existencia del SAC y, en su caso, de un defensor de la clientela, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones, en el plazo máximo de un mes desde su presentación (salvo para servicios de pago cuyo plazo continúa siendo de quince días).

- Los canales de comunicación disponibles, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de esta.
- Mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas.
- Medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- El reglamento de funcionamiento del SAC y, en su caso, del defensor de la clientela.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- Horario del servicio de atención a la clientela.

Próximos pasos y entrada en vigor

Tras la publicación del Proyecto de Ley de Atención a la Clientela se abre el periodo de enmiendas, inicialmente previsto hasta el próximo 18 de marzo de 2024.

En el caso de que el Proyecto de Ley de Atención a la Clientela se apruebe conforme al texto actual, entraría en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, siendo previsible la existencia de un periodo transitorio de 6 meses.

Para más información, puede contactar con:



Miguel Prado | Socio de Andersen
Regulación Financiera y Fintech
miguel.prado@es.Andersen.com



José Luis Millán | Director en Andersen
Regulación Financiera y Fintech
jose.millan@es.Andersen.com