

La CNMC avala la creación de la Autoridad para la Defensa del Cliente Financiero

- El anteproyecto prevé la creación de un sistema centralizado de resolución de controversias entre las entidades financieras y sus clientes.
- La Comisión recomienda que se incluya la obligatoriedad de notificar a la CNMC cualquier hecho o conducta contrario a la competencia.

Madrid, 4 de noviembre de 2022.- La CNMC ha publicado el informe sobre el anteproyecto de ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (ADCF). ([IPN/CNMC/039/22](#)).

Actualmente, la resolución de reclamaciones financieras se reparte entre tres organismos estatales (Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). La creación de la ADCF supondrá la puesta en marcha de un mecanismo de resolución de controversias entre las entidades financieras y sus clientes a través de una única autoridad administrativa.

Estará dotada de autonomía e independencia y sus resoluciones serán vinculantes para las entidades financieras cuando las reclamaciones estén por debajo de los 20.000 euros.

Del contenido de la norma destaca la introducción del principio de atención personalizada de los clientes vulnerables, que tiene en consideración la edad de la persona a la que se dirige, las características del lugar geográfico en el que reside, así como su nivel de competencias digitales, entre otras.

La CNMC considera que la articulación de mecanismos ágiles, justos y eficaces de resolución de controversias contribuye a que los operadores económicos (particulares y empresas) puedan reducir costes en el ejercicio de las actividades económicas o profesionales y mejora la eficiencia económica y la competitividad de las empresas.

La CNMC ha recomendado que el anteproyecto recoja la obligación de que la nueva autoridad ponga en conocimiento de la CNMC cualquier hecho o conducta que conozca sobre la que existan indicios razonables de constituir ilícito administrativo desde la perspectiva de competencia.

La CNMC es el organismo independiente regulador de los mercados que garantiza y promueve una competencia efectiva. Este informe se emite a solicitud del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en ejercicio de las competencias consultivas de la CNMC en aplicación del artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

[\(IPN/CNMC/039/22\)](#).