

**Documento de propuestas de enmiendas del movimiento CERMI al Anteproyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero**

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) plantea las siguientes enmiendas al texto del Anteproyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero, orientadas a mejorar determinados aspectos del citado Anteproyecto de Ley.

Este documento de propuestas reivindica que la futura norma actualmente en fase de elaboración garantice la inclusión financiera a través de un protocolo de atención a personas con discapacidad. Todo ello para mejorar la protección de este grupo ciudadano en su condición de consumidoras de servicios financieros.

La reciente [*Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica*](https://www.boe.es/boe/dias/2022/03/01/pdfs/BOE-A-2022-3198.pdf) es la base de este documento propositivo, ya que define el estatuto de persona consumidora vulnerable, incluyendo a las personas con discapacidad y personas mayores y, por otra parte, obliga a favorecer la inclusión financiera de las personas en mayor riesgo de exclusión.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**1ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo II**

Un claro ejemplo de iniciativas de esta naturaleza es, de un lado, el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, ampliado en febrero de 2022 para garantizar la atención de los colectivos vulnerables, entre ellos el de los mayores de 65 años ***o personas con discapacidad***,[…].

*Justificación*

*Las personas con discapacidad tienen reconocido por la Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, lo que hace que este grupo social sea beneficiario de una protección reforzada en el disfrute de servicios financieros. Por ello, consideramos que este grupo ciudadano debe tener visibilidad en esta ley, al igual que el de las personas mayores.*

**2ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo II**

En especial, se ha incorporado, en el marco de los servicios de atención a la clientela, el principio de prestación personalizada de servicios financieros, que debe tener en consideración circunstancias personales de los clientes, como la edad, ***el sexo y la situación de discapacidad,*** y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que residen, con el fin de reforzar la inclusión financiera en el ámbito de ese primer nivel de defensa del cliente.

*Justificación*

*La Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, lo que hace que este grupo social sea beneficiario de una protección reforzada en el disfrute de servicios financieros. Por ello, consideramos que este grupo ciudadano debe tener la misma visibilidad en esta ley, que las personas mayores. Por otra parte, se desea incidir en el mayor riesgo de exclusión motivado por la suma de factores de interseccionalidad asociados a la discapacidad.*

**3ª Enmienda - De adición - Al Capítulo V**

***A estas disposiciones deben añadirse las relacionadas con la protección reforzada de las personas consumidoras vulnerables:***

***la Nueva Agenda del Consumidor2020-2025, que incluye entre sus cinco ejes prioritarios el eje d) las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores.***

***la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que en su Artículo 9 exige asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.***

***la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que establece la protección reforzada de las personas consumidoras vulnerables en el ámbito del consumo, incluidos los servicios financieros.***

*Justificación*

*Todas las normas señaladas son la base argumental de la necesidad de protección reforzada de las personas con discapacidad como consumidoras de servicios financieros, así como del consumo financiero inclusivo.*

**4ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo V**

En ese marco procedimental de la nueva Autoridad, se garantiza el principio de atención personalizada, entendido como aquel que tiene en consideración la edad, ***el sexo y la situación de discapacidad*** de la persona a la que se dirige o va a dirigirse la actuación de la autoridad, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**5ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo V**

Las estadísticas reflejan que hay una tendencia a una menor capacitación digital de las personas de más edad, ***personas con discapacidad, especialmente mujeres con discapacidad mayores,*** menor renta y que viven en municipios de menor tamaño, siendo estas personas vulnerables el colectivo más perjudicado a la hora de asegurar la defensa de sus derechos como consumidores financieros, así como los que presentan más riesgo de exclusión digital y financiera

*Justificación*

*Se desea incidir en el mayor riesgo de exclusión motivado por la suma de factores de interseccionalidad asociados a la discapacidad.*

**6ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo VI**

Asimismo, atendiendo especialmente a las dificultades de accesibilidad que pueden tener las personas mayores de 65 años y en general cualquier ciudadano con problemas para utilizar de los canales telemáticos para la presentación de escritos, ***tales como las personas con discapacidad,*** se contempla específicamente que la presentación de reclamaciones pueda realizarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**7ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo VII**

Todos estos elementos suponen una mejora para las personas vulnerables, principalmente por circunstancias como la edad***, sexo, discapacidad*** y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que se reside.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**8ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo VII**

Tal modificación obedece a la necesidad de introducir, dentro del marco de reconfiguración de las entidades financieras españolas de un principio general para garantizar la prestación personalizada de servicios financieros, entendiendo aquella como la que tiene en consideración la edad***, sexo y situación de discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras características.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**9ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo VII**

La falta de acceso a servicios financieros es un fenómeno complejo en el que se interrelacionan factores como la distribución de la población en el territorio, su estructura de edad, ***sexo y situación de discapacidad,*** sus características socioeconómicas o los canales de distribución de los servicios financieros disponibles.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**10ª Enmienda - De modificación - Al Capítulo VII**

En estos casos, la aparente oferta de atención presencial puede no ser efectiva por distintos motivos, como la remisión a cajeros automáticos o canales telemáticos para consultas y trámites, la limitación de horarios de atención para determinadas gestiones o la falta de atención adaptada a las necesidades de algunos segmentos de la clientela***, tales como las personas con discapacidad***. Se hace necesario por todo ello, garantizar la prestación personalizada de servicios financieros, entendiendo aquella como la que tiene en consideración la edad***, sexo y discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras características.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**TÍTULO PRELIMINAR**

**11ª Enmienda - De adición - Al Artículo 2, nuevo numeral 2**

***Nuevo numeral 2. Cliente financiero con estatuto de persona consumidora vulnerable, atendiendo a las causas que determinan la posible situación de vulnerabilidad de las personas consumidoras y usuarias en atención a las específicas relaciones de consumo que les afecten, tales como la edad, sexo, origen nacional o étnico, lugar de procedencia o discapacidad, entre otras, que colocan a las personas consumidoras en una situación de especial vulnerabilidad que reclama una protección reforzada de sus derechos***.

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**12ª Enmienda - De adición - Al Artículo 2, nuevo numeral 8**

***Accesibilidad universal como elemento transversal clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad como consumidoras vulnerables de servicios financieros.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación. En este sentido, para evitar la discriminación de las personas con discapacidad, facilitar su desempeño como consumidoras y garantizar su inclusión es imprescindible que se cumpla lo siguiente:*

* *Los servicios financieros han de ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, facilidad y bienestar, así como de la forma más autónoma y natural posible.*
* *El servicio de información y atención al cliente, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones deben ser accesibles universalmente.*
* *La información sobre las características de los servicios, además de veraz, eficaz y comprensible, ha de ser accesible.*
* *Todos los recursos de accesibilidad de los que disponga las oficinas y demás entornos de relación e interacción de las entidades bancarias y financieras, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones deben darse a conocer a través de canales y formatos accesibles.*

**13ª Enmienda - De adición - Al Artículo 3, punto 2**

***En estos supuestos de excepcionalidad no se aplicarán en el caso de que los clientes financieros sean personas consideradas como consumidoras vulnerables a los efectos de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**TÍTULO I**

**14ª Enmienda - De adición - Al Artículo 7**

El tratamiento de datos personales realizado 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 en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo ***y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 31 1 a)***

*Justificación*

*Consideramos que el mandato internacional directo del tratado de derechos humanos que supone la Convención de Naciones Unidas complementa el texto legal.*

**TÍTULO II**

**15ª Enmienda - De adición – Al Artículo 10.2, nueva letra h)**

***h) Una persona consejera independiente de la sociedad civil en representación del cliente financiero***

*Justificación*

*Consideramos que, en aplicación del principio de diálogo civil, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley.*

**16ª Enmienda - De adición – Al Artículo 17**

***Se creará una sección dedicada a reclamaciones relacionadas con clientes financieros que tengan el estatuto de personas consumidoras vulnerables.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**17ª Enmienda - De adición – Al Artículo 32**

***4.- Los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones deben darse a conocer a través de canales y formatos accesibles.***

Justificación

Ver enmienda 12ª.

**18ª Enmienda - De adición – Al Artículo 33.2**

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 Defensa del Cliente Financiero establecerá un modelo de presentación de reclamaciones ***en formato universalmente accesible*** 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 Defensa del Cliente Financiero, o en cualquiera de los registros referidos en el apartado 3.

***Lo dispuesto en este apartado no será de aplicación a las personas con discapacidad y personas mayores, consideradas como grupo preferente en la atención presencial, a fin de evitar la exclusión financiera de las personas con discapacidad y mayores que tienen dificultades en el uso de las tecnologías digitales, no tienen conectividad a Internet o no tienen acceso a los dispositivos necesarios (ordenador personal, móvil, tableta, etc.).***

***La Autoridad financiera dispondrá de personal de apoyo cualificado que garantice la atención personalizada a las personas con discapacidad y personas mayores que presenten reclamaciones.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**19ª Enmienda - De modificaición – Al Artículo 33.3**

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero hará pública a través de su página web, ***en formato universalmente accesible***, mediante resolución de la persona titular de la Presidencia, las direcciones de registro en las que deba hacerse la presentación de los escritos de reclamación para entenderla efectuada ante la propia Autoridad.

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**20ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 36.3**

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, ***entre ellas organizaciones de personas con discapacidad y de sus familias*** 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.

*Justificación*

*Consideramos que, en aplicación del principio de diálogo civil, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley.*

**21ª Enmienda - De adición – Al Artículo 38.a)**

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

a) Si el cliente no hubiera presentado previamente la reclamación ante el servicio de atención a la clientela de la entidad financiera o no hubiera transcurrido el plazo de un mes desde su presentación, o, cuando la reclamación verse sobre servicios de pago, de quince días hábiles, salvo las situaciones excepcionales previstas en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

***lo dispuesto en la letra a no aplica si el cliente no pudo presentar la reclamación por falta de accesibilidad en los canales habilitados la efecto.***

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**22ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 45.1**

1. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero informará en su página web, de forma clara y fácilmente comprensible ***y en formato que garantice la accesibilidad universal***, 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.

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**23ª Enmienda - De adición – Al Artículo 45.2, nueva letra e)**

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

***e) Poner a disposición de los clientes financieros canales que garanticen la accesibilidad universal.***

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**24ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 46**

En el Informe anual recogerá información clara y fácilmente comprensible ***y en formatos que garanticen la accesibilidad universal*** sobre la actividad en el ejercicio anterior de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, haciendo referencia, al menos, a los siguientes aspectos:

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**25ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 46 a)**

a) Información estadística del número de reclamaciones recibidas y resueltas ***con desglose por sexo, edad y discapacidad de quien presenta la reclamación***, así como los criterios mantenidos por la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero en las mismas.

*Justificación*

*Se desea incidir en el mayor riesgo de exclusión motivado por la suma de factores de interseccionalidad asociados a la discapacidad.*

**TÍTULO IV**

**26ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 51.1**

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, las autoridades de supervisión y la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa 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 ***y la defensa de la diversidad de las personas consumidoras vulnerables como clientes financieros***, promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera.

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**27ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 51.2**

2. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa 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 ***se elaborarán en formatos universalmente accesible y*** estarán siempre gratuitamente a disposición de los clientes en la sede electrónica de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ***y en formato impreso si así lo requieren las necesidades del cliente financiero***.

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**28ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 52.2**

2. Para el cumplimiento de estos fines, podrán celebrarse convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, en particular con el Ministerio de Consumo, Universidades, Centros de enseñanza, Empresas, Asociaciones y Fundaciones, ***entre ellas con el CERMI, como la entidad más representativa de las personas con discapacidad y de sus familias.***

*Justificación*

*Consideramos que, en aplicación del principio de diálogo civil, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley.*

**29ª Enmienda - De modificación – Al Artículo 52.3**

3. La Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las autoridades de supervisión colaborarán con el Ministerio de Educación y Formación Profesional en el establecimiento de los contenidos de las asignaturas relacionadas con 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. Asimismo, las universidades fomentarán la inclusión de contenidos relacionados con la educación financiera en los planes de estudios. ***Entre los contenidos de la formación se incluirán asignaturas relacionadas con las necesidades y tratamiento de los clientes de servicios financieros que tengan el estatuto de personas consumidoras vulnerables.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**TÍTULO V**

**30ª Enmienda - De adición – Al Artículo 53, nuevo punto 4**

***4..- Con carácter general deberá garantizarse la accesibilidad universal del régimen sancionador***

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

**31ª Enmienda - De adición – A la Disposición Adicional Segunda, nuevo párrafo**

***La publicidad deberá realizarse en formatos que garanticen su accesibilidad universal y a través de canales que garanticen su accesibilidad universal.***

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**32ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Adicional Tercera**

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 Defensa del Cliente Financiero podrá recabar la colaboración de otros órganos o entidades públicas o privadas, ***entre ellas el CERMI como la entidad más representativa de las personas con discapacidad y de sus familias***, 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.

*Justificación*

*Consideramos que, en aplicación del principio de diálogo civil, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley.*

**33ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Adicional Cuarta**

En el plazo de tres años desde su entrada en vigor, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero elaborará un informe sobre la aplicación de la presente ley. El informe examinará el desarrollo y la utilización del sistema de resolución extrajudicial de conflictos, y el impacto de la presente ley en los clientes y las entidades financieras, en especial, en cuanto a la ~~sensibilización~~ ***toma de conciencia*** de los clientes y de las entidades. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de esta ley. ***El informe incluirá el impacto de la norma en las personas consumidoras vulnerables de servicios financieros.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**34ª Enmienda - De adición, Nueva Disposición Adicional Séptima**

***Prestación personalizada de servicios financieros para las personas con discapacidad y personas mayores***

***ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PRESENCIAL***

***Las personas con discapacidad y personas mayores deben ser un grupo preferente en la atención presencial, a fin de evitar la exclusión financiera de las personas con discapacidad y mayores que tienen dificultades en el uso de las tecnologías digitales, no tienen conectividad a Internet o no tienen acceso a los dispositivos necesarios (ordenador personal, móvil, tableta, etc.).***

***Las entidades financieras deben disponer de personal de apoyo cualificado que garantice la atención personalizada a las personas con discapacidad y personas mayores usuarias de servicios financieros. Es esencial que la futura Ley incluya la formación básica al personal de las entidades bancarias y financieras en relación con la atención a personas con discapacidad y sobre la disposición y manejo de los diferentes productos de apoyo.***

***Resulta imprescindible también que en los entornos físicos (mostradores, ventanillas de atención al público y mesas o despachos de atención a las personas consumidoras) se ofrezcan medidas que aseguren la accesibilidad universal, tales como braille, bucle magnético, interpretación en lengua de signos, lectura fácil, sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, ausencia de barreras arquitectónicas.***

***Asimismo, deben adaptarse otros elementos, tales como todos los relacionados con los avisos e información visuales mediante rótulos o displays, y otros espacios: ascensores, aseos, arcos de seguridad. Los protocolos de emergencia deben contar con medidas de accesibilidad universal.***

***PERSONA DE APOYO***

***Los clientes de entidades financieras tendrán el derecho a que estas les designen un enlace de apoyo personalizado y estable, profesional cualificado a su servicio, que los oriente y apoye, de modo respetuoso y velando por sus intereses, en todas sus interrelaciones con ese proveedor financiero.***

***ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL***

***En el caso de la comunicación no presencial (virtual, telefónica, etc.) se deben implantar tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras, garantizando su accesibilidad universal, a través de la provisión de los productos y tecnologías de apoyo necesarias. Los servicios financieros de nueva aplicación deben incorporar la accesibilidad y la usabilidad desde el origen, esto es especialmente relevante para las soluciones de inteligencia artificial.***

***Los canales de comunicación a las personas que no pueden hacer un uso convencional del teléfono deben ser accesibles, respondiendo a las necesidades de un número importante de personas con sordera, con problemas auditivos, con problemas de habla, con discapacidad intelectual, etc., de manera que estas puedan acceder a dichos servicios, y lo hagan con privacidad y sin necesidad de intermediarios, tal como se posibilita a cualquier otra persona usuaria de servicios financieros.***

***Asimismo, las aplicaciones informáticas y los sitios web han de contar con requisitos de accesibilidad, que den respuesta a los distintos perfiles de comunicación de las personas con discapacidad, tales como la opción de contacto y comunicación mediante texto (mensajería instantánea: chat, WhatsApp, etc.), voz e imagen (videollamada para facilitar la lectura labial, y sistema de videointerpretación para las personas sordas que sean usuarias de la lengua de signos). Estas aplicaciones informáticas, tanto en su uso a través de ordenador como a través de dispositivo móvil, han de contar con unos requisitos mínimos de accesibilidad que posibiliten la comunicación no presencial en tiempo real.***

***Es imprescindible implantar protocolos de ciberseguridad específicos para proteger a personas con discapacidad y personas mayores.***

***Las entidades financieras deben disponer de personal de apoyo que garantice la atención personalizada a las personas con discapacidad y personas mayores usuarias de servicios financieros. Es esencial que la futura Ley incluya la formación básica al personal de las entidades bancarias y financieras en relación con la atención a personas con discapacidad y sobre la disposición y manejo de los diferentes productos de apoyo.***

***COMUNICACIÓN INTERACTIVA. CAJEROS AUTOMÁTICOS***

***En el caso de los cajeros automáticos, máquinas expendedoras y de servicios interactivos, es imprescindible que no haya barreras de ningún tipo para su uso por parte de personas con discapacidad. Por ello, deben estar diseñados sin barreras físicas y contar con recursos que permitan una comunicación interactiva accesible (bucle magnético, texto, voz, videollamada, entre otros).***

***Es imperativo que el cierre de las oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos. En cualquier caso, la Ley debe contemplar la reserva de uso de los cajeros automáticos para personas con discapacidad y personas mayores.***

***CONSUMO FINANCIERO EN EL MUNDO RURAL***

***La nueva Ley debe incorporar medidas específicas para garantizar el disfrute de los servicios financieros en condiciones de accesibilidad universal por parte de las personas con discapacidad y personas mayores que viven en el entorno rural.***

***La nueva Ley debe contemplar la participación de la sociedad estatal Correos y Telégrafos, S. A. a través de medidas relacionadas con la instalación de oficinas de cajeros automáticos en el entorno rural y todas las operaciones financieras básicas que se precisen.***

***SOBRECOSTE ECONÓMICO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD***

***Las personas con discapacidad soportan un sobrecoste económico asociado a la discapacidad, especialmente relevante en el caso de las personas con discapacidad mayores y las mujeres con discapacidad. Es necesario implantar medidas relacionadas con el coste de los servicios financieros que tengan en cuenta este sobrecoste económico.***

***ATENCIÓN A LAS MUJERES CON DISCAPACIDAD***

***En los supuestos de personas mayores y, especialmente, de mujeres mayores con discapacidad, se tendrá en cuenta la perspectiva de género para evitar que la vulnerabilidad y el riesgo de exclusión se vean agravados por la interseccionalidad de los factores sociales presentes.***

*Justificación*

*Consideramos que las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios. La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022. Por tanto, debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.*

**DISPOSICIONES FINALES**

**35ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Tercera**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, ***sexo y situación de discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios bancarios, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

d) Frecuencia de retirada de efectivo de la clientela por edad ***sexo, situación de discapacidad*** y distribución territorial.

e) Distribución territorial y por edad ***sexo y situación de discapacidad*** de los clientes.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**36ª Enmienda - De adición – A la Disposición Final Tercera, nueva letra g)**

***g) Se exigirá el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en los productos y servicios financieros, así como en la atención a las y los clientes financieros.***

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**37ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Tercera**

El Banco de España elaborará y publicará un informe semestral que recoja la evolución de estos indicadores y un análisis de las posibles causas de su comportamiento. Asimismo, el Banco de España pondrá a disposición de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional los datos recabados conforme a esta disposición. ***Los datos que se faciliten deberán estas desglosados por sexo, edad y tipo de discapacidad.***

**38ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Cuarta**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, ***sexo y situación de discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios de inversión, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**39ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Quinta**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, ***sexo y situación de discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios relacionados con el contrato de seguro, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

**40ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Sexta**

El proceso de aprobación de productos incluirá los canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de los servicios relacionados con el producto, atendiendo al principio de prestación personalizada para los clientes a los que vaya dirigido. ***Se garantizará la accesibilidad universal de los canales***.

*Justificación*

*Ver enmienda 12ª.*

**41ª Enmienda - De modificación – A la Disposición Final Séptima**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, ***sexo y situación de discapacidad*** de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios relacionados con los planes de pensiones, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

*Justificación*

*Ver enmienda 2ª.*

Abril de 2022.

**CERMI**

[**www.cermi.es**](http://www.cermi.es)