

# Impactos de los Proyectos de Ley actualmente en tramitación en el ámbito de defensa del cliente y atención a la clientela

22 de mayo de 2024  
Webinar



**Fecha | 22 de mayo de 2024**

**Horario | De 9:30 a 12:30 horas**

**Modalidad | Webinar**

**Duración | 3 horas**

## Objetivos

El nuevo Proyecto de Ley implica la creación de una autoridad administrativa independiente para la defensa del cliente financiero, que se encargará de la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Así mismo, se encuentra en tramitación el Proyecto de Ley de los servicios de atención a la clientela que incorpora nuevas obligaciones a las entidades financieras.

El propósito de este curso es entender el contexto e implicaciones que los Proyectos de Ley supondrán para las entidades financieras, en concreto, para el sector asegurador.

## Dirigido a

Empleados de entidades aseguradoras de los departamentos del servicio de atención al cliente, departamentos financieros o jurídicos, con el fin de profundizar en los aspectos más relevantes de ambos Proyectos de Ley en general y del sector asegurador en particular.

# Programa

## 1. Proyecto de ley por el que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

- Introducción y contexto
- Legitimación activa para presentar reclamaciones y exclusiones
- Composición de la nueva autoridad
- Principales cuestiones del procedimiento
- Otras cuestiones relevantes

## 2. Proyecto de ley de los servicios de atención a la clientela en las entidades financieras

- Introducción y alcance
- Principales aspectos que serán de aplicación supletoria a las entidades financieras
- Exclusiones
- Novedades relativas al servicio de atención a la clientela incluidas en la normativa sectorial aplicable a las entidades financieras



## Ponentes

**Irene Fernández de Buján**

**Abogada Regulación Financiera en finReg360**



Licenciada en Derecho y Administración y Dirección de Empresas, Máster en acceso a la Abogacía y Máster en Derechos Humanos



## Precio

- Entidades Adheridas: 262,10 euros + 21% IVA
- Entidades No Adheridas: 340,70 euros + 21% IVA

Datos bancarios: La cuota de inscripción puede hacerse efectiva mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell Atlántico de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

**Acción formativa bonificable a través de FUNDAE  
(Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).**

Para más información contacte con [formacion@icea.es](mailto:formacion@icea.es)



# Lugar de impartición

## Aula virtual de ICEA.

La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes.

Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas.

Si desea más información, contacte con nosotros:  
[formacion@icea.es](mailto:formacion@icea.es)

ICEA  
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta  
28002 Madrid  
Tel: 91 142 09 00  
[www.icea.es](http://www.icea.es)

