

RocaJunyent

Informa

Departamento Derecho Financiero

16 de marzo de 2026



Ley de Atención a la Clientela (LSAC): claves e implicaciones para entidades financieras

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de servicios de atención a la clientela ("**LSAC**") regula los niveles mínimos de calidad y la evaluación de los servicios de atención a la clientela ("**SAC**"). Su ámbito de aplicación abarca dos tipos de sujetos obligados:

- **Empresas prestadoras de servicios** básicos de interés general en España, con independencia de dónde estén establecidas.
- **Grandes empresas y grupos de sociedades** que, en el ejercicio económico anterior, hayan superado al menos uno de los siguientes umbrales: 250 trabajadores, 50 millones de euros de volumen de negocio anual o 43 millones de euros de balance anual, siempre que sus bienes o servicios se destinen principalmente a consumidores y usuarios.

Esta norma tiene como finalidad reforzar la protección de los consumidores y usuarios, unificando los estándares de atención, accesibilidad y gestión de quejas.

Impacto de la LSAC en el sector financiero

Esta alerta analiza las implicaciones que la entrada en vigor de la LSAC proyecta sobre el sector financiero. En este ámbito, el efecto más relevante deriva de la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que se resume en los siguientes aspectos:

- **Ampliación del ámbito subjetivo de aplicación.** Hasta la entrada en vigor de la LSAC, la Ley 44/2002 solo era aplicable a entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión. La LSAC extiende la obligación de contar con un departamento o SAC a las siguientes entidades adicionales:
 - Establecimientos financieros de crédito
 - Entidades de pago y entidades de dinero electrónico
 - Entidades acogidas a los artículos 14 y 15 del RDL 19/2018, de servicios de pago
 - Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva
 - Sociedades de correduría de seguros y corredores de seguros
 - Entidades gestoras de fondos de pensiones (con determinadas precisiones)
 - Prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito
 - Intermediarios de crédito que operen en más de una Comunidad Autónoma
 - Entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios
 - Sucursales en España de entidades con domicilio social en otro Estado
- **Requisitos materiales reforzados del SAC.** El SAC deberá ser gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo y no discriminatorio, con atención reforzada a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera. Operará en horario comercial y, cuando sea necesario para atender incidencias en servicios de prestación continuada, deberá garantizarse también una atención ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Canales de atención y presentación de quejas.** Las entidades deberán ofrecer canales presenciales, telefónicos y telemáticos que permitan una atención personalizada, adaptada a factores como edad, discapacidad, competencias digitales o riesgo de exclusión. Queda prohibido el uso exclusivo de contestadores automáticos y no podrán repercutirse sobrecostes al cliente en las líneas telefónicas.
- Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en papel o por medios electrónicos, personalmente o mediante representante, pero no por vía telefónica. El teléfono queda excluido como canal válido para la presentación formal de quejas y reclamaciones, aunque sí podrá utilizarse para consultas e incidencias.
- **Defensor de la Clientela y separación funcional del SAC.** Las entidades podrán designar un Defensor de la Clientela —persona física o jurídica, independiente y de reconocido prestigio—, cuyas resoluciones favorables al reclamante serán

vinculantes, sin perjuicio de otras vías de tutela. Asimismo, el SAC deberá estar funcionalmente separado de las áreas comerciales, a fin de evitar conflictos de interés y prácticas de venta cruzada indebidas, y contará con personal suficiente y formación específica para atender a colectivos vulnerables.

- **Obligaciones de transparencia e información.** Las entidades deberán publicar. Tanto en sus oficinas como en su página web, información detallada sobre el SAC: plazos de respuesta, canales disponibles y reglamento de funcionamiento.
- **Procedimiento de resolución.** El SAC o el Defensor de la Clientela deberán resolver las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de **1 mes** desde su presentación (salvo el régimen especial previsto para los servicios de pago en el art. 69 del RDL 19/2018). La notificación de la resolución a los interesados deberá realizarse en los **10 días naturales** siguientes a su fecha.
- **Sistema de reclamaciones ante los supervisores.** Se introducen precisiones técnicas sobre el sistema de reclamaciones ante el Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en tanto no se constituya la futura Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

Régimen Transitorio

La LSAC, aplicable en aquellas comunidades autónomas donde no entre en conflicto con las competencias atribuidas por sus respectivos Estatutos de Autonomía, fue publicada en el BOE el 27 de diciembre de 2025 y entró en vigor al día siguiente. Según su régimen transitorio, las empresas sujetas disponen de **12 meses** para adaptar sus SAC, por lo que el plazo de adaptación vence el **28 de diciembre de 2026**.

Otras modificaciones introducidas en el sector financiero

- **Calificación de los servicios financieros como servicios básicos de interés general.** La LSAC modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para incluir expresamente los servicios financieros y de seguros en esta categoría, lo que refuerza la exigencia de estándares elevados de calidad, canales gratuitos y accesibles, y plazos de respuesta reducidos.
- **Derogación parcial de la Orden ECO/734/2004.** La LSAC deroga los artículos 6 y 9 a 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, que regulaban los servicios de atención al cliente y la figura del Defensor del Cliente en entidades financieras. Esta materia queda ahora íntegramente regulada en la Ley 44/2002, modificada en los términos expuestos.