

ENERO 2026

Implicaciones de la Ley 10/2025 para los servicios de atención al cliente en el sector financiero: las nuevas reglas del juego



Índice

Resumen ejecutivo	3
Contexto, objeto y alcance de la Ley 10/2025	4
Aplicación al sector financiero	5
Principales novedades para el sector financiero reguladas en la DF2 ^a de la LSAC que modifica Ley 44/2002	6
Entrada en vigor y régimen transitorio	8

Resumen ejecutivo

- La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (la “**LSAC**”) establece un marco legal de protección de la clientela de servicios financieros, que resulta aplicable a estos con carácter supletorio y que actualiza y refuerza a través de la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (la “**Ley 44/2002**”).
- Se amplía el ámbito subjetivo de la obligación de contar con un Servicio de Atención a la Clientela (“**SAC**”), extendiéndose a un mayor número de entidades del sector financiero.
- Se refuerzan los requisitos organizativos del SAC y el procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, incorporando principios de accesibilidad, atención personalizada y separación funcional.
- La LSAC incorpora un régimen transitorio que concede a las entidades un plazo general de doce (12) meses para adaptarse a las nuevas exigencias.



Contexto, objeto y alcance de la Ley 10/2025

El 28 de diciembre de 2025 entró en vigor la **LSAC**. Se trata de una norma esperada y ampliamente seguida, en particular por el impacto mediático asociado a la denominada “odisea de los *call centers*” y a las limitaciones al uso de contestadores automáticos u otros sistemas análogos como canal exclusivo de atención.

La LSAC aborda de forma integral la regulación de los SAC de las empresas establecidas en España o en otro Estado que ofrezcan o presten en territorio español determinados

servicios básicos de interés general tales como, servicios de suministro y distribución de agua, gas y electricidad; servicios de transporte; servicios postales; servicios de comunicaciones electrónicas, **incluidos** los servicios telefónicos; y **servicios financieros**.

En esta nota nos centramos exclusivamente en como la LSAC impacta en los servicios financieros.



Aplicación al sector financiero

Los SAC de las entidades del sector financiero se regirán por su **normativa sectorial** (en particular, por la Ley 44/2002, conforme a su redacción dada por la Disposición Final Segunda de la LSAC) y, **con carácter supletorio**, por el resto de las provisiones de la LSAC, salvo alguna excepción.

Si bien, para **evitar solapamientos** con los mecanismos de control ya ejercidos por los supervisores sectoriales (el **Banco de España**, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("**CNMV**"), y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("**DGSFP**")), la LSAC **excluye** expresamente la aplicación de determinados preceptos, en particular:

- **Artículo 13.8**, relativo a la suspensión de actuaciones de gestión de cobro o de la prestación del servicio cuando la queja, reclamación o incidencia se someta a procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos.
- **Artículo 18**, sobre la implantación de un sistema de valoración del grado de satisfacción del cliente respecto del servicio de atención.

- **Artículo 19**, relativo a la colaboración con asociaciones de consumidores y con las administraciones públicas.
- **Artículos 21 y 22**, sobre la evaluación anual del servicio y la auditoría anual por auditor externo acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación.
- **Artículo 23**, en materia sancionadora, por su remisión al régimen general del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Asimismo, se deroga **parcialmente la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo**, relativa a los departamentos y servicios de atención al cliente y al defensor del cliente financiero, concretamente los artículos 6 y 9 a 16 de dicha Orden, quedando la materia reordenada a través de las modificaciones introducidas en la Ley 44/2002.

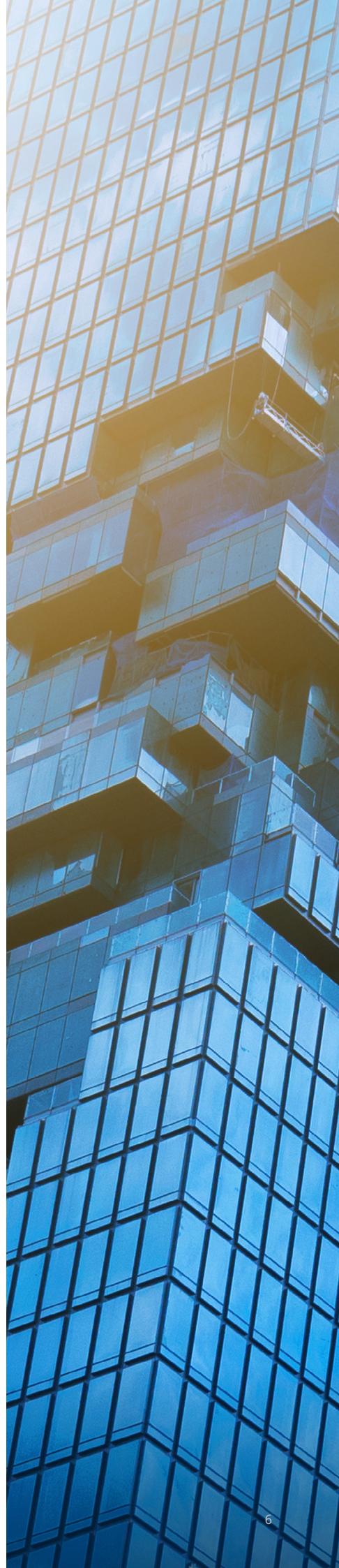


Principales novedades para el sector financiero reguladas en la DF2^a de la LSAC que modifica Ley 44/2002

- **Ampliación del ámbito subjetivo.** Se extiende la obligación de contar con un departamento de atención a la clientela o un SAC, así como los requisitos del procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, a las siguientes entidades, entre otras:
 - establecimientos financieros de crédito;
 - entidades de pago, prestadores del servicio de información sobre cuentas y otras entidades previstas en el artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018;
 - entidades de dinero electrónico;
 - sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva;
 - sociedades de correduría de seguros y corredores de seguros;
 - entidades gestoras de fondos de pensiones;
 - prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito que operen en territorio nacional o en más de una comunidad autónoma;
 - entidades que operen en España en régimen de libre prestación de servicios; y
 - sucursales en España de las entidades anteriores con origen en otros Estados.

Recordemos que algunas de las entidades citadas ya tenían la obligación de tener un departamento de atención al cliente de conformidad con la Orden ECO/734/2004, si bien ahora, al incorporarse en la Ley 44/2002 se refuerza el rango legal de dicha obligación.

- **Ámbito material y organización del servicio.** Las entidades deberán tramitar las quejas y reclamaciones vinculadas a los derechos e intereses legalmente reconocidos de los usuarios de servicios financieros, incluidas las que deriven de incidencias o consultas no resueltas en oficina o en el departamento comercial. A tal efecto, deberán disponer de un **SAC**, que podrá ser común para un grupo de entidades.
- **Nueva definición de queja o reclamación.** Se redefine el concepto, de manera que se considera queja o reclamación cualquier manifestación de la clientela dirigida al SAC relativa a una prestación deficiente del servicio o al incumplimiento (o cumplimiento defectuoso) de la oferta realizada, así como la que traiga causa de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente.
- **Gratuidad, accesibilidad y continuidad del servicio.** El SAC deberá prestarse de forma **gratuita, eficaz, evaluable** y con acceso **universal, inclusivo y no discriminatorio**, dentro del horario de atención comercial. No obstante, cuando sea necesario para tramitar quejas o reclamaciones derivadas de incidencias no atendidas **en servicios que requieran continuidad, deberá garantizarse una atención ininterrumpida, las 24 horas del día**, todos los días del año.
- **Canales de atención y principio de atención personalizada.** Se impone la obligación de garantizar canales presenciales, telefónicos y telemáticos, aplicando el principio de atención personalizada y considerando, entre otros factores, la edad, la posible discapacidad, la ubicación geográfica y las competencias digitales del cliente.





- **Limitación del uso exclusivo de sistemas automáticos.** Se prohíbe que la atención se preste exclusivamente mediante contestadores automáticos. Cuando el cliente utilice únicamente canales telefónicos o electrónicos, se reconoce el derecho a ser atendido por un operador humano que permita una interacción fluida.
- **Coste de la atención telefónica.** Las entidades que ofrezcan atención telefónica deberán garantizar que su uso no suponga un coste superior al de una llamada a una línea fija geográfica o a un móvil estándar. En caso contrario, deberán facilitar un número geográfico o móvil alternativo e informar del coste asociado a cada numeración.
- **Defensor de la Clientela.** Se mantiene la posibilidad de designar un Defensor de la Clientela, incorporándose como novedad que las resoluciones favorables a la persona reclamante **tendrán carácter vinculante** para la entidad, sin perjuicio del acceso a la tutela judicial, de la posibilidad de acudir a otros mecanismos de resolución de conflictos y de la protección administrativa.
- **Medios y formación.** Se refuerza la obligación de dotar al SAC de recursos humanos y técnicos suficientes, con formación adecuada para una prestación eficaz, incluida formación específica para la atención a personas vulnerables, con discapacidad y de edad avanzada.
- **Separación funcional.** El SAC deberá mantenerse separado de las áreas comerciales y operativas, a fin de prevenir conflictos de interés y asegurar decisiones autónomas.
- **Presentación, acuse de recibo y tramitación.** Las reclamaciones podrán presentarse en **soporte papel o por medios electrónicos o telemáticos** que permitan su conservación; **no podrán presentarse por vía telefónica**, dada la necesidad de aportar información contractual, si bien podrán formularse consultas por ese medio. Las entidades deberán acusar recibo por escrito y por el mismo canal utilizado, asignar una clave identificativa y permitir el seguimiento del expediente. Se prevé un plazo de **diez (10) días naturales** para subsanar defectos (con interrupción del cómputo del plazo de resolución) y se establecen motivos tasados de inadmisión; en tal caso, deberá abrirse un trámite de alegaciones de **diez (10) días naturales**, que también interrumpe dicho cómputo.
- **Plazo de resolución y canales de presentación.** Las entidades deberán resolver en un plazo máximo de **un (1) mes** (o en los plazos específicos previstos en la normativa de servicios de pago). La presentación podrá efectuarse en cualquier oficina abierta al público, así como a través de páginas web, aplicaciones o correos electrónicos habilitados.
- **Cierre del procedimiento y acceso a los supervisores.** Al finalizar el procedimiento, las entidades deberán emitir una respuesta escrita y motivada que aborde todas las cuestiones planteadas conforme al contrato y a las buenas prácticas financieras. Si la respuesta es negativa o no satisface al cliente, deberán informarle expresamente de la posibilidad de acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la CNMV o de la DGSFP, que actuarán como ventanilla única y remitirán la reclamación al supervisor competente. Para acceder a este cauce, deberá acreditarse la **reclamación previa** ante el SAC o, en su caso, ante el Defensor de la Clientela, y que haya transcurrido al menos **un (1) mes** sin respuesta o con desestimación o inadmisión. Además, se establece un plazo de **noventa (90) días naturales** para que el supervisor resuelva, contado desde la presentación de la reclamación o desde la recepción de la documentación completa.

Entrada en vigor y régimen transitorio

La ley entró en **vigor el 28 de diciembre de 2025**, pero incorpora un régimen transitorio en su **disposición transitoria única**, que fija los plazos y condiciones para que las entidades comprendidas en su ámbito de aplicación

se adapten a las nuevas exigencias de calidad en los SAC. Con carácter general, se concede un plazo de **doce (12) meses** desde la entrada en vigor para implementar dichas exigencias.



Contactos



Natalia López Condado
Head of Financial Regulation
and Investment Funds
Socia
T +34 67 210 7449
natalia.lopez@dlapiper.com



Rodrigo Díaz-Jares Amorós
Financial Regulation
and Investment Funds
Asociado
T +34 64 798 9528
rodrigo.diaz-jares@dlapiper.com

dlapiper.com