

REGTECH, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL MERCADO FINANCIERO: EL CASO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE USANDO CHATBOTS Y LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN EN LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS¹

Reg.-tech, Artificial Intelligence and Digital Transformation in Financial Markets: The case of Chatbots and the information duty in Alternative Dispute Resolution (ADR)

MARÍA LUISA GÓMEZ JIMÉNEZ

Profesora Titular de Derecho Administrativo. Universidad de Málaga.
<https://orcid.org/0000-0002-3358-786X>

Revista de Derecho del Sistema Financiero 2

DOI: <https://doi.org/10.32029/2695-9569.02.05.2021>

Julio 2021

Págs. 195–218

RESUMEN: Sobre la inteligencia artificial, comienza a contarse con una literatura abundante que, sin embargo, no llega a completar el estudio preciso sobre todos los aspectos que pueden producirse en el ámbito económico-financiero desde el derecho administrativo. El acercamiento a todas las variantes derivadas de

ABSTRACT: About Artificial Intelligence starts to arise a significant literature, which it's still not covering all the aspects connected with the AI in the financial institutions from a Administrative law perspective. The elements connected with the use of technology to access in the provision of financial services, has increased as s result of the

1. El presente artículo se enmarca en el Proyecto FEDER, «Propuestas y Parámetros innovadores de “Compliance” aplicados a la Domótica y acreditación de la adecuación de las viviendas a las personas mayores en Andalucía (Vivienda Domótica Adaptada al Mayor)» en el marco del Programa Operativo FEDER Andalucía 2014-2020, UMA18-FEDERJA-261. Duración: 2019-2022, fruto de las investigaciones desarrolladas en la RED REDIAS de inteligencia Artificial aplicada a la Salud y en el marco del Proyecto PIM «Desafíos del mercado financiero digital: riesgos para la Administración y los inversores», ref. MCIU/AEI/FEDER, UE RTI2018-098963-B-100.

las tecnologías habilitadoras para el acceso y prestación de servicios financieros, se presentan como un elemento que si bien en creciente presencia, ha encontrado en tiempos de pandemia, deslocalización y necesidad de distanciamiento social, un catalizador que pone en valor desde una anunciada digitalización a la implementación de nuevas técnicas procedimientos, y mecanismos que impliquen la incorporación de la inteligencia artificial en la definición de las transacciones financieras, su impacto, su seguridad, y la toma de decisiones vinculadas a las mismas, por medio de las Regtech.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia Artificial – FINTECH – Transformación digital – ChatBots – Regtech – Mediación Automatizada.

COVID-19 pandemic new scenery. The need for social distancing and its impact in delocalization act as catalyser of the digitalization process and the introduction of new techniques and procedures which involve an impact in financial transactions. This affects also to the decision process and the legal security and economic safety derived from the implementation of new strategies. In this paper we will reflect on the main aspects of the IT singularity in financial markets taking into account some case studies and its projection in the shaping of Regtech and a new approach of the law and economics regulations. As a case of study, we will focus in the ADR in financial institutions and its process of automatization.

KEYWORDS: FINTECH – Artificial Intelligence – Digital transformation – Bots – Regtech – ADR.

SUMARIO: I. TÉCNICAS HABILITADORAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL ÁMBITO FINANCIERO: CONCEPTO Y PROYECCIÓN. II. LAS TRANSFORMACIONES INTERNACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO BASADAS EN USO TECNOLÓGICO, DE NEOLOGISMOS INTERNACIONALES A REALIDADES NACIONALES: FINTECH, INSURGTECH, REGTECH, WEALTHTECH. III. BREVE EXCURSO SOBRE LA LEY 7/2020, DE 13 DE NOVIEMBRE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SISTEMA FINANCIERO. IV. LA SINGULARIDAD TECNOLÓGICA APLICADA AL DEBER DE INFORMACIÓN AL CLIENTE, COMO GARANTÍA, EN LOS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 1. *El deber de información como garantía en los medios de resolución de conflictos en materia de consumo.* 2. *La autoridad independiente de protección del cliente financiero y las reformas que vienen en el mercado de valores.* V. ALGUNAS BREVES REFLEXIONES DE CONJUNTO. VI. BIBLIOGRAFÍA.

I. TÉCNICAS HABILITADORAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL ÁMBITO FINANCIERO: CONCEPTO Y PROYECCIÓN

En el presente trabajo revisaremos algunas de los ejemplos más significativos de la implicación de las nuevas tecnologías en la configuración de un nuevo derecho administrativo económico² que no puede desconocer su aplicación por mor de necesitar implementar mecanismos de corrección y regulación anticipatorios de las nuevas cuestiones y retos pueden tener lugar en el sector. En particular se prestará atención a la específica previsión derivada de la resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero y la incorporación de mecanismos de automatización en la misma, desde el Regtech.

Cada vez resulta más difícil pensar en transacciones económicas que no requieran intervención de dispositivos tecnológicos de algún tipo que

2. LAGUNA DE PAZ, C.: Derecho Administrativo Económico, Aranzadi, 2021.

impliquen el uso de la Inteligencia artificial³. Sea como fuera la integración tecnológica y el avance de la digitalización en la prestación de servicios financieros está dando frutos que la pandemia por COVID.19 sólo ha precipitado o visibilizado.

El informe Brookings institución Artificial Intelligence y Emerging Technology (AIET), incluido en el programa de Gobernanza de la Inteligencia artificial ha identificado recientemente los temas clave y los retos regulatorios relativos a la aplicación de la inteligencia artificial⁴, así como las propuestas de política normativa dirigidas a los retos complejos que devienen de las nuevas tecnologías. Se trata del reconocimiento de un nuevo reto para el sistema público de protección y gestión de datos, y «big data administrativo», cual sea el vinculado a la colección de información biométrica para la prestación de servicios públicos, en redes y sistemas interoperables, y la atención a la forma en la que los dispositivos automatizados pueden permitir la generación de Decisiones Administrativas Automatizadas que pueden tener impacto en el mercado financiero.

La Inteligencia artificial ha venido para quedarse. Y lo hará de forma regulada si se integran mecanismos que permitan acotar cuando y como se utilizan mecanismos de inteligencia artificial en los mercados, como señalara BARRIOS ANDRÉS, M.⁵ en alusiones a la expresión del fundador del foro Económico Mundial Klaus Schwab: «La inteligencia artificial tiene el potencial de ser una fuerza disruptiva en una “cuarta revolución industrial”...». Cierto es, que la Pandemia, ha incrementado su potencial visibilizando la importancia de la conexión en redes y la comunicación telemática⁶, La importancia de la tecnología en la denominada singularidad tecnológica, llevada a todos los ámbitos de la actuación administrativa, encuentra en el ámbito de los sectores financieros un espacio de especial proyección. Si bien es cierto que el uso de medios técnicos para la consecución de objetivos económicos no es nuevo desde la misma calificación de las FINTECH⁷, sin embargo, los mecanismos para asegurar su aplicación y las condicionantes jurídicas que conlleva han sido objeto de atención de manera reciente de forma diferenciada en la medida en la que ponen de

3. Cómo tuvimos ocasión de exponer en GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L.: «The fate of Law as Technology and Technology as legal reasoning: The Red Queen Effect in Smart cities», Chapter 16 *Brill Publishing Legal Challenges in the New Digital Age, Housing*, 2021.
4. PLAZA PENADÉS, J.: Protección y cuestiones legales de la Inteligencia artificial, Formación en e-learning, Curso de especialización en Know-How, propiedad intelectual e industrial en el mercado digital, Aranzadi 2019.
5. BARRIOS ANDRÉS: *Manual de Derecho Digital*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.
6. En este contexto resulta de interés el examen de los incentivos de contenido económico que la pandemia ha materializado desde, por ejemplo, el Plan España digital 2025. El Plan de digitalización de las Administraciones Públicas cuenta con una inversión pública de más de 5000 millones de euros. Además, se incorpora una específica previsión de 1.5 millones de empresas que puede ser afectadas.
7. Sobre el impacto de la pandemia en las Fintech puede verse el informe: «The Global COVID-19, Fintech Market Rapid assesement study», Banco Mundial, 2021.

manifiesto la volatilidad de instrumentos financieros⁸, y la piedra de toque regulatoria en la que deben enmarcarse. Este contraste entre regulación y avance tecnológico al que –en alguna ocasión– hemos hecho referencia desde la descripción del efecto reina roja en derecho administrativo⁹.

En este contexto, y en la medida en la que la inteligencia artificial, en general –precisa una regulación en cuanto a su aplicación y caracteres– la proyección de esta en el sector financiero incrementa su ritmo exponencialmente. Así, en el ámbito bancario, un número significativo de entidades de servicios financieros han señalado que tienen implementada algún tipo de tecnología tanto en el ámbito de la gestión del riesgo (56%), como en el aseguramiento del retorno financiero de la inversión en nuevos productos y servicios (52%)¹⁰.

Si una cosa está poniendo de manifiesto el intenso uso de la tecnología, es no sólo la necesidad de su regulación sino la incesante profusión de usos y aplicaciones que pueden preverse para mejorar la eficiencia y el rendimiento en el mercado, con herramientas que exigen entender algo en principio tan alejado del ámbito jurídico como son los algoritmos. Y es que, aunque se utilice la expresión inteligencia artificial como moneda de cambio al introducir tecnología y avances que implican cierto grado de automatización, la misma calificación de la figura varía según nos encontremos ante procesos de –machine learning– esto es, las predicciones basadas en datos, o de «Deep Learning», que implican un flujo de información en el que el análisis profundo de interacciones recuerda como nos detallada con acierto HUERGO LORA¹¹, a redes neuronales. Pues bien, en este contexto, el uso de la tecnología con fines predictivos en el ámbito financiero plantea importantes interrogantes que tienen que ver no sólo con la tecnología aplicaba, y su fin sino con la calificación jurídica de la misma, en el bien entendido de que la distribución del acceso a los recursos tecnológicos es desigual, como lo es en sí mismo el sistema financiero y los elementos que permitan definir su sostenibilidad¹².

Y es que las Fintech, como expresara con acierto IGUAL MOLINA, D.¹³ plantean un enfoque de servicios financieros integrados que se perfilen y generen mayor valor para los usuarios. Cómo el autor nos recuerda, éstas vienen a operar en como ámbitos más característicos de actuación en: los medios de pago; la financiación de los particulares y las empresas: las

8. SERRANO, T.: «El libro Blanco de la regulación Fintech en España», *Revista Española de capital Riesgo*, núm. 5, 2016.

9. GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L.: *Urbanismo Participativo y Gobernanza Urbana en las Ciudades Inteligentes; El efecto reina Roja en Derecho administrativo*, Aranzadi, 2019.

10. Así, en The Business Insider, <https://www.businessinsider.com/ai-in-banking-report>.

11. HUERGO LORA, A., *La regulación de los algoritmos*, Aranzadi, 2020.

12. Sobre los instrumentos de sostenibilidad en el ámbito bancario tuvimos ocasión de reflexionar en: «Instrumentos de sostenibilidad financiera en el derecho comparado: a propósito de la resolución bancaria», en RUIZ OJEDA, *Estudios sobre resolución bancaria*, Aranzadi, 2020.

13. IGUAL MOLINA, D.: «Las fintech y la reinención de las finanzas», OIKONOMICS, *Revista de Economía, Empresa y Sociedad*, núm. 10, noviembre de 2018, p. 31.

inversiones; infraestructura y «securities»; en enfoque data driven con el uso de big data; criptomonedas; finanzas personales; servicios de transacciones y dividendos; insurtech; neobanks y challengers Banks.

De todas las áreas descritas –cuya enumeración no es exhaustiva– y por las limitaciones propias de estas líneas, nos centraremos en las que sitúan al consumidor en el centro del debate, tanto porque busca un asesoramiento tecnológico para la inversión, como si precisa una atención perfilada desde un servicio de atención al cliente o en la automatización de un procedimiento de mediación. Y ello sin perjuicio del enorme atractivo que desde el punto de vista administrativo a nuestro entender presentan los cambios que la tecnología y la automatización algorítmica han introducir respecto de la toma de decisiones en el mercado de valores. Nos referimos a lo que ha venido a denominarse como los «robo advisors»¹⁴. Esto es, el uso de negociación algorítmica de alta intensidad para la automatización en la toma de decisiones en el mercado de valores y la afección a la prestación de un servicio de asesoramiento financiero al cliente que se presta de forma robotizada o automatizada sin intermediación humana¹⁵. Téngase en cuenta además que el uso de la tecnología reduce los costes asociados a la prestación de los servicios y como ha puesto de manifiesto el informe de Business Insider, éstos al menos en el sector bancario éstos se benefician de una mayor reducción en costes si vienen referidos a los denominados «front “and middle office”»¹⁶ aplicaciones de inteligencia artificial. Así las cosas la función de asesoramiento que estos mecanismos automatizados de toma de decisiones llevan a cabo, no sólo se enmarca en el contenido del artículo 4.1.3 de MIFID-2, sino en actividades de gestión de cartera –ex artículo 4.1.8 MIFID-2 y para nosotros el artículo 140 l.d) TRLMV–¹⁷.

No se olvide, además, que la proyección de las Fintech en pleno estado de alarma y en época COVID19, ha sido objeto de una transformación que las ha llevado a realizar ajustes –de un lado para atender la necesidad del pequeño inversor, teniendo en cuenta el incremento exponencial de éstos durante el año 2020¹⁸, y de otro lado las dificultades experimentadas y derivadas de la crisis económica que la pandemia ha traído consigo–.

14. FARRANDO MIGUEL, I.: ha integrado justo un examen de esta cuestión en «Algoritmos en el mercado de valores y protección del inversor: robo advisors», en HUERGO LORA, A: *La regulación de los algoritmos*, op. cit., p. 89-129.

15. En otro lugar hemos incorporado y en el examen de la inteligencia artificial, la noción de reserva de humanidad, que en su día defendiera el Prof. PONCE SOLE, J. «Inteligencia Artificial, derecho administrativo y reserva de humanidad», en *Revista General de Derecho Administrativo*, núm. 50, p. 19.

16. Es lo que se denomina como banco conversacional, esto es todos los servicios prestados a los clientes –consumidores de servicios financieros– que suponen una interacción con las «clásicas ventanillas» lo que viene a implicar desde procesos de identificación de los sujetos, hasta la consulta de productos financieros y la profundización en el uso de relaciones con los clientes.

17. Sic FARRANDO MIGUEL, op. cit., núm. 129.

18. Así el informe del Banco Mundial nos arroja las cifras de un incremento correspondiente al 22 por ciento de incremento si se compara con el mismo número de clientes

II. LAS TRANSFORMACIONES INTERNACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO BASADAS EN USO TECNOLÓGICO, DE NEOLOGISMOS INTERNACIONALES A REALIDADES NACIONALES: FINTECH, INSURGTECH, REGTECH, WEALTHTECH

Así, las cosas, no resulta extraño afirmar que las innovaciones tecnológicas del ámbito de los mercados financieros, en mucho caso no eran tal innovación, sino que han sufrido una transformación apresurada en muchos casos en lo que se puede denominar el ecosistema Fintech. Los nuevos retos, que este ecosistema Fintech plantea¹⁹, con ser en muchos casos consecuencia de una precipitación tecnológica en cierta forma anticipada, no dejan de plantear interrogantes jurídicos de diverso calado y nos introducen en una terminología cada vez cargada de más neologismos que debemos interpretar.

Así, la expresión «regtech» hace alusión a la existencia de un conjunto de empresas que apoyándose en elementos tales como el Blockchain, Big Data, o Cloud computing, incorporan soluciones que contribuyen a que las empresas puedan cumplir con los requisitos regulatorios establecidos. La noción de Regtech implica, pues, un aseguramiento de cumplimiento normativo –o «compliance»– que integra la tecnología en su implementación y que por tanto avanza soluciones innovadoras para garantizar que las entidades respetan las previsiones regulatorias de los mercados.

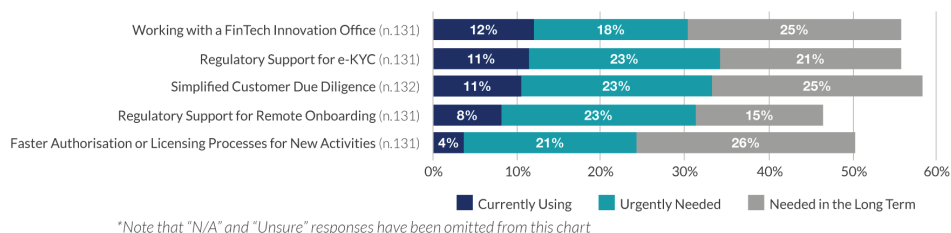
En este sentido, uno de los retos de la Fintech es justamente el marco regulatorio y las acciones que se deban definir para asegurar no sólo la estabilidad del sistema financiero sino su sostenibilidad y adaptabilidad a una situación como la derivada de la pandemia. El informe del Foro Monetario internacional a que hacíamos referencia a incluido gráficamente, entre las necesidades demandadas por los operadores del sector una mejora en la rapidez de los procedimientos de autorización, convirtiendo la innovación financiera en una necesaria innovación también regulatoria.

En este contexto, no nos resistimos a transcribir el gráfico que refleja la necesidad de dicha innovación en la regulación, y que se deba vincular también un mecanismo de «compliance» regulatorio como sigue:

nuevos de Fintech en el año 2019. (Informe del World Economic Forum y Centro Cambridge for alternative finance, «The Global COVID-19 fintech Market Rapid Assessment Study, World Economic Forum, Cambridge University, 2021.

19. Puede verse sobre esta cuestión el texto de BELANDO GARÍN y MARIMÓN DURA, *Retos del mercado financiero digital*, Aranzadi 2021.

Figura 1: Respuestas regulatorias e iniciativas de innovación (las 5 más relevantes en relación a su uso y la necesidad)

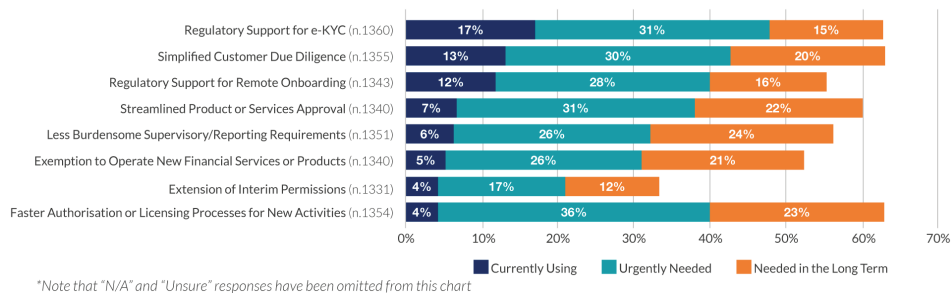


Fuente: «Informe The Global Covid-19, Fintech Market Rapid Assessment study», Foro Monetario Internacional, Banco Mundial, 2021, p. 86.

Así, entre las medidas que se consideran de urgente implementación destacan una simplificación y debida diligencia en la forma de atención a los clientes, o la necesidad de incorporar un soporte remoto para las operaciones.

En este contexto, se viene a representar también el uso y necesidad de la intervención del Gobierno o las autoridades y resulta relevante el examen de las respuestas regulatorias y la intervención como puede verse:

Figura núm. 2: Respuestas regulatorias e Intervenciones durante el COVID-19



Fuente: Informe «The Global Covid-19, Fintech Market Rapid Assessment study», Foro Monetario Internacional, Banco Mundial, 202, p. 33.

Las expresiones que anteceden ponen de manifiesto el énfasis y la proyección de los temas tecnológicos en las actividades jurídicas desde la calificación de un «legal tech», o tecnología jurídica que pueda dar respuesta a la imbricación entre los procesos tecnológicos y de servicios jurídicos que puedan ser ofrecidos desde su implementación²⁰. No son las únicas ni serán las únicas expresiones que derivadas de la singularidad e integración tecnológica vendrán a definir la forma en la que se modifica la manera de operar en los mercados como resultado de la tecnología.

20. <https://es.wikipedia.org/wiki/Legaltech>.

Veamos algunos ejemplos de lo que queremos decir. Así, la expresión «wealthtech»²¹, indican la convergencia entre la digitalización y el sector de la inversión y la gestión del patrimonio²². Esto es los servicios de «wealthtech» se centran en una gestión inteligente del patrimonio. De forma similar el neologismo de «insurtech»²³ hace referencia a la aplicación tecnológica al ámbito de los seguros.

Podría decirse entonces que, la profusión de instrumentos de Fintech va a contrastar con los requerimientos autorizatorios para la realización de nuevas actividades, que como puede apreciarse en la tabla ut supra representa un 36 por ciento de las actividades de urgente materialización, toda vez que el ritmo de innovación financiera es elevado y las herramientas, diversas que permiten –mediante el uso de la inteligencia artificial, el «machine learning» y el Blockchain– acceder a la gestión más eficiente de las inversiones están en proceso de crecimiento, así se espera un incremento de estas técnicas de hasta un 14.4 por ciento para el periodo de 2020-2025²⁴. Ejemplo de lo que queremos apuntar lo constituyen casos como la atención a las cripto monedas en general y al Bitcoin en particular, que está ocupando cada vez mayor atención en los mercados financieros. La razón, vinculada a la precisa integración de herramientas tecnológicas en la gestión, no sólo digitalización de las finanzas, como veíamos del Fintech que obligan a replantear aspectos que afectan al marco de las transacciones financieras, y la calificación de nuevos instrumentos que permitan superar el recurso en formato papel o moneda para pasar al soporte electrónico. Lo que en mitad de los efectos de la pandemia más severa que hemos vivido en el último siglo revelan un cambio de tendencia, que si bien da sus pasos vinculados a otras tecnologías y mecanismos como el Blockchain integran parte de la nueva regulación que será en los años venideros parte de la calificación del sistema financiero mundial²⁵.

El informe del Fondo Monetario internacional que referenciamos examina el estado de la cuestión en pleno contexto de pandemia, y lo hace desde una proyección por regiones, dedicando atención a las regiones que selecciona, sin entrar –salvo para el caso del Reino Unido– en el examen detallado y el diagnóstico del país.

Para aproximar pues, el caso español, desde el punto de vista regulatorio será preciso reparar de un lado en dos disposiciones normativas.

21. Derivan de la suma de la expresión «wealth», and «tech».

22. NOYA ELOI, en «Wealthtechs; las fintechs que revolucionan la industria del ahorro y la inversión», *Harvard Deusto Business Review*, núm. 312, Finanzas-junio 2021.

23. Deviene de la aplicación de la tecnología a los seguros, y es la suma de las palabras «insurance» and Technology.

24. Informe *Reportlinker.com*.

25. Así la portada de Economist información sobre futura moneda digital y la eliminación del monero en efectivo., con ideas tales como el dinero programable que puede ser eliminado de la cuenta si no se gasta en un tiempo determinado. <https://www.economist.com/leaders/2021/05/08/the-digital-currencies-that-matter>.

por cuanto afecten a la innovación tecnológica de un lado y a la atención a los consumidores de otro. A saber: la Ley 7/2020, de 13 de noviembre de transformación digital del sistema financiero²⁶ y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre²⁷ por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Veamos porque estas dos normas y que pueden aportarnos al tema examinado.

III. BREVE EXCURSO SOBRE LA LEY 7/2020, DE 13 DE NOVIEMBRE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SISTEMA FINANCIERO

El 15 de noviembre de 2020, entró en vigor la Ley para la transformación digital del sistema financiero. Norma que viene a incorporar la atención del legislador ordinario por aspectos específicos de la tecnología, como elementos que pueden facilitar las asimetrías de información y contribuir a mejorar la asignación de riesgos en la economía. En este contexto como señala la norma los modelos de negocio basados en la tecnología debe garantizar que la innovación aplicada al ámbito financiero es «segura» y beneficia al conjunto de la sociedad. La norma si bien integra una necesidad de regular la aplicación de la innovación tecnológica al mercado financiero lo hace sin perder de vista la atención a cuestiones tales como el reto demográfico y la atención a la cohesión social, desde la inclusión financiera. La razón de esta previsión normativa conecta con la salvaguarda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la tendencia que en su día destacase TAPIA HERMIDA, hacia la digitalización y la sostenibilidad.

En este contexto, el artículo 20 de la norma incorpora cauces específicos de comunicación que se deberán establecer por las autoridades supervisoras para garantizar que se dispone de toda la información relativa a las nuevas aplicaciones, procesos productos y modelos de negocio, que se relacionan con la innovación tecnológica. La Ley no usa no obstante la expresión inteligencia artificial, sino la más genérica de innovación tecnológica que poco permite auspiciar que se entienda por tal sin que la norma llegue a definirla en su articulado. La oportunidad del legislador para incorporar un tratamiento específico a las innovaciones tecnológicas en el ámbito financiero contrasta no obstante con la falta de concreción de dichas innovaciones, si bien la norma hace específica mención a las «sandbox» o bancos de prueba como espacios controlados en los que se puedan producir dichas innovaciones. Tal es la atención de la norma a dichos espacios que la norma ha sido inclusive calificada como la ley «sandbox», para singularizar la novedad regulatoria que aporta. Novedad en la regulación, que, con ser importante, no debe sin embargo eclipsar el intento de la norma por ir un paso más allá y proporcionar certezas jurídicas en escenarios de volatilidad

26. BOE de 14 de noviembre de 2020.

27. BOE de 5 de noviembre de 2017.

tecnológica. Fijémonos por ello ahora no en el banco de pruebas, o la regulación de estas sino en otros aspectos que incorporados en la misma han podido pasar desapercibidos. Así por ejemplo el artículo 22 de la Ley, señala que se debe garantizar a través de la cooperación entre autoridades, que la transformación digital del sistema financiero se produce con «plenas garantías para la estabilidad financiera, la protección de la clientela y conforme a los demás principios informadores de la política financiera». Esto es, la atención a los consumidores se sitúa en el centro de la innovación digital.

En secuencia con la obligación de coordinación y cooperación financiera prevé la norma en su artículo 22 la creación de una Comisión de coordinación. En este sentido, el desarrollo normativo, a la fecha en que estas líneas se escriben de la Ley ha venido de la mano de la Orden ETD/1305/2020, de 29 de diciembre, por la que se regula la Comisión de Coordinación prevista en la Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sector financiero, y se establecen sus normas de funcionamiento. Dicha Comisión a la que el artículo 2 de la Orden ETD 1305/2020, de 29 de diciembre, atribuye la función de coordinar las actuaciones previstas para la transformación digital del sistema financiero y el seguimiento e impulso del espacio controlado de pruebas (sandbox), incorpora además la función de seguimiento del proceso de transformación digital del sistema financiero y la aplicación del principio de proporcionalidad tal y cómo había sido descrito en el artículo 19 de la norma.

Interesante por demás, resulta en este contexto, el examen de las herramientas de comunicación, tema al que la Ley 7/2020, dedica el artículo 20 y el 21. La cuestión no es baladí si se hace la correspondiente correlación con el catálogo de derecho digitales de los ciudadanos y en su caso, la normativa sobre protección de datos. Así, la norma, prevé en el artículo 20.1²⁸. que se puedan establecer los cauces específicos para las consultas relativas a las nuevas aplicaciones, modelos de negocio y otras cuestiones relacionadas con la innovación tecnológica. Los titulares de dicha obligación de comunicación son en el tenor de la norma las autoridades supervisoras, que por otro lado deben coordinarse entre sí²⁹. Ligeramente distinto resulta, en este sentido el régimen de las consultas escritas que amén de la obligación de su correspondiente registro, exige la generación de un documento electrónico. El acto administrativo electrónico –no se especifica si automatizado³⁰ o no para la respuesta³¹– derivará

28. Al decir: «las autoridades supervisoras establecerán cauces específicos de comunicación directa para atender consultas relativas a nuevas aplicaciones, procesos, productos, modelos de negocio y otras cuestiones relacionadas con la innovación tecnológica aplicada a la prestación de servicios financieros».

29. Artículo 20.2 de la Ley.

30. SORIANO ARNANZ, A., «Automated Decisions. Legal problems and solutions Beyond Data Protection», *Revista de Derecho Político, Teoría y Método*, Vol. 1, 2021, p. 15.

31. Cabe imaginar el uso de bots para la respuesta de consultas de cuestiones previamente fijadas por las autoridades de supervisión. La norma no obstante no dice nada al

de la coordinación de las autoridades de supervisión³², y se prevé deba emitirse en el plazo máximo de dos meses desde su registro. Este acto administrativo electrónico— pues se trata de un documento emanado de la autoridad de supervisión por vía electrónica se le dota además de un carácter vinculante para futuras consultas, esto es con valor de precedente administrativo ope legis³³. Parece lógico que así sea, pues de lo contrario la administración pública podría dar diferente respuesta ante la misma consulta generando incertezas y a la postre inseguridad jurídica³⁴. Dos previsiones de interés adicionales incorporan el texto de la Ley. De un lado, la relativa al sentido del silencio administrativo, que en el caso que nos ocupa no sería positivo, y en segundo lugar que el procedimiento para las consultas no va a interferir con otros procedimientos en el mercado financiero y por consiguiente no se interrumpen los plazos establecidos en el procedimiento por el hecho de haber realizado una consulta administrativa en base a lo previsto en la norma. De cierto interés, en este sentido y por cerrar el círculo del procedimiento administrativo³⁵, resulta el examen de los derechos digitales de los ciudadanos, en la medida en que deban correlacionarse con los que en el sector que examinamos parecen deducirse.

Así, la Ley 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales, modificada por la Ley 7/2021, de 26 de mayo³⁶ de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, incorpora la base para la elaboración de la Carta de Derechos Digitales de los ciudadanos³⁷. Carta que como iniciativa y compromiso emanado en el contexto del Plan España Digital 2025, no sólo parte del catálogo de derechos de la Ley 3/2018, sino que incorpora

respecto, pero dado el uso de dichos bots en la atención al cliente parece fácil imaginar que el modelo se incorporará también a este tipo de consultas escritas.

32. Cabe inferir este extremo justo del artículo anterior respecto de la elección coordinada de los canales de comunicación.
33. Así, señala el artículo 21.3, in fine: «tendrá efectos vinculantes para los órganos y entidades de la Administración encargados de la aplicación de las correspondientes normas».
34. Sobre la motivación de los actos administrativo automatizados hemos tenido ocasión de reflexionar en GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L.: *Procedimiento Administrativo y sesgo electrónico*, Aranzadi, 2021 (e. p.).
35. BERNING, A. D.: «La Administración Electrónica y los servicios públicos digitales al albor de los progresos de la Unión Europea y el Horizonte Europa 2020. Su relación con las leyes 39/2015, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de régimen jurídico del sector público», INAP 20 y 21 de octubre de 2016.
36. BOE de 27 de mayo de 2021, cuya entrada en vigor se previó para el 16 de junio de 2021.
37. Tras el procedimiento de elaboración y consultas públicas se espera su presentación en junio de 2021. <https://www.europapress.es/economia/noticia-gobierno-presentara-junio-carta-derechos-digitales-20210429165837.html>.

directrices para la actuación administrativa en el respeto de los derechos de los ciudadanos³⁸.

IV. LA SINGULARIDAD TECNOLÓGICA APLICADA AL DEBER DE INFORMACIÓN AL CLIENTE, COMO GARANTÍA, EN LOS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La necesaria interrelación entre las administraciones públicas y los ciudadanos demanda mecanismos que permita la garantía no sólo de los derechos y deberes de los ciudadanos sino del cumplimiento de ordenamiento jurídico administrativo en su conjunto, en aras de la salvaguarda del principio de legalidad en el ámbito administrativo. Clásicamente, las vías alternativas de resolución de conflictos se han venido a perfilar como mecanismos que aseguran una respuesta de los poderes públicos capaces de permitir la satisfacción de los intereses de todas las partes implicadas en el conflicto. En este contexto, los comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros emergieron como figura que ofrece al consumidor el primer canal de comunicación con la entidad bancaria o la institución financiera. Sobre su importancia y su posible incorporación como mecanismo de resolución de conflictos dedicaremos a continuación alguna atención, en el bien entendido de que su transformación digital puede plantear nuevos interrogantes.

El Plan Anual Normativo del Gobierno para 2018, aprobado en sesión del Consejo de ministros de 7 de diciembre de 2017³⁹, previó entre las medidas de política legislativa a adoptar la elaboración de una norma que pueda regular la resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero. Se respondía con ello a la necesidad de no sólo transponer al ordenamiento jurídico interno el contenido de la Directiva 2013/11/UE, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en el contexto del derecho de consumo, sino con la finalidad de hacerse eco de las quejas que el sistema de resolución de conflictos ante la CNMV había planteado en sede de defensoría de pueblo⁴⁰, que planteaban la necesidad de la creación de un órgano de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito bancario y financiero. Pues bien, en este contexto, el gobierno español aprobó en diciembre de 2017, la Ley 7 /2017, de 2 de noviembre, por la que se

38. La consulta de la carta puede verse en: [extension://ieepebpjnkhaiioojkepfniodjmjjih/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fportal.mineco.gob.es%2FRecursosArticulo%2Fmineco%2Fministerio%2Fparticipacion_publica%2Faudiencia%2Fficheros%2FSEDIACartaDerechosDigitales.pdf](https://ieepebpjnkhaiioojkepfniodjmjjih/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fportal.mineco.gob.es%2FRecursosArticulo%2Fmineco%2Fministerio%2Fparticipacion_publica%2Faudiencia%2Fficheros%2FSEDIACartaDerechosDigitales.pdf) (consultado en febrero de 2021).

39. El contenido del documento puede verse en: <http://www.lamoncloa.gob.es/consejo deministros/resumenes/Paginas/2017/071217-consejo.aspx>.

40. Tal es el caso por ejemplo de la petición formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz en septiembre de 2015, a la luz de las situaciones generadas en el ámbito de las cláusulas suelo, participaciones preferentes, otras actividades en el ámbito financiero. (Vid. <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/creemos-necesario-un-organo-de-resolucion-extrajudicial-de-conflictos-para-los-servicios>).

incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. La norma si bien en sede de consumo, incorpora la regulación que pueda servir de marco y referencia a la que sea aprobada a nivel estatal con el mismo cometido y respecto de la actuación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores⁴¹.

Así, la relación de los ciudadanos con la Administración del Mercado de Valores implica la previsión de mecanismos que permitan abordar la resolución de conflictos que puedan derivarse para el inversor consumidor en el mercado de Valores. Pues bien, desde la estricta perspectiva del Derecho del Consumo, previó la Ley un mecanismo de resolución alternativo de conflictos cuyas características en el bien entendido de que el que pueda elaborarse para el sector financiero y del mercado de valores, lo deberá hacer siguiendo los principios que informan el régimen del Mercado de Valores, y la normativa aplicable a la que haremos referencia.

Las fórmulas de resolución extrajudicial de conflictos⁴² han sido en los últimos años objeto de la atención del legislador comunitario que en virtud de la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores, desarrolla las disposiciones contenidas en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el fin de adaptarlos al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores así como al marco regulador del mercado de valores. Pues en dicho contexto el primer mecanismo integrado en la normativa es el reconocimiento de la necesidad de implementar servicios de defensor del cliente, o y de atención al cliente, consumidor. Necesidad, (en tanto que obligación) cuya carencia constituye un supuesto de infracción muy

41. A principios de mayo de 2021, se encontraba en fase de audiencia pública el anteproyecto de Ley del Mercado de Valores y de los Servicios de Inversión. Puede verse sobre el mismo: https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/asuntos-economicos/Paginas/2021/050521-mercado_de_valores.aspx (consultado el 6 de mayo de 2021).

42. GARCÍA MONTORO, L., *Resolución alternativa de litigios y litigios en línea en materia de consumo*, Centro de Estudios de Consumo, en línea en: [extension://ieepebp.jnkhaiioojkepfniodjmjjihl/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fblog.uclm.es%2Fcesco%2Ffiles%2F2016%2F01%2FLa-nueva-plataforma-online-para-la-resoluci%25c3%25b3n-de-conflictos-.pdf](https://ieepebp.jnkhaiioojkepfniodjmjjihl/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fblog.uclm.es%2Fcesco%2Ffiles%2F2016%2F01%2FLa-nueva-plataforma-online-para-la-resoluci%25c3%25b3n-de-conflictos-.pdf) (última vez visitado mayo 2021).

grave del incumplimiento de la obligación de información y de protección del inversor⁴³.

No se olvide que las obligaciones de asesoramiento e información habían sido objeto ya de atención en la regulación de las Empresas de Asesoramiento Financiero, en aras de lo dispuesto en la Circular 10/2008, de 30 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que atendiendo a la necesidad de incorporar mecanismos de supervisión, integraba en las empresas de asesoramiento financiero la obligación de desarrollar la obligación de información que vienen a corresponder a los servicios de atención al cliente. El deber de información por lo demás, había sido ya regulado en el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, haciéndose especial énfasis en la necesidad de que el cliente reciba información sobre el servicio prestado⁴⁴, en sinergia con lo dispuesto en los artículos 123, 124, y 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

1. EL DEBER DE INFORMACIÓN COMO GARANTÍA EN LOS MEDIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO

La atención al cliente como consumidor y su necesaria información sobre el estado de las operaciones financieras, así como respecto de las consultas y servicios que precisa, es un elemento clave en el tratamiento de los posibles conflictos que puedan derivarse para los consumidores de productos en una Fintech. La expresión del deber de información deriva de la previsión Constitucional del artículo 105⁴⁵, que incorpora un deber genérico de acceso a la información que obra en poder de las Administraciones Públicas, cuya proyección en sede de procedimiento Administrativo ha tenido lugar en los artículos 13⁴⁶ y ss. de la Ley 39/2015, de 2 de octubre de Procedimiento Administrativo Común. Deber de información que en

43. Según señala el artículo 284. 3, Artículo 296.6 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

44. Artículo 291, del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

45. «La ley regulará: a) La audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten.

b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas...».

46. Así señala el artículo 13 de la Ley 39/2015, que: «Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

complemento con la previsión de los derechos de los ciudadanos en el procedimiento Administrativo dibujan un específico escenario de atención, a los ciudadanos del artículo 53⁴⁷ de la norma. Pues bien, en este contexto, la

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes».

47. Señala el artículo 53 de la Ley 39/2015: «Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.

aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo en el ámbito de los procedimientos regulados en la normativa del mercado de valores encuentra una necesaria integración en virtud de las especificidades derivadas de la materia⁴⁸ que para el caso que nos ocupa viene a reflejar el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Así se detallan en la Ley 7/2017, una obligación de información con carácter novedoso que «afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios»⁴⁹. Esta obligación de información, según contempla la ley es uno de los objetivos de la protección a los consumidores⁵⁰, que sin embargo y expresamente excluye de su ámbito de aplicación los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y atención al cliente⁵¹. La cuestión no es irrelevante si tenemos en cuenta que en relación con los servicios de atención al cliente sigue vigente la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras⁵². Si bien la misma ha sido objeto de una reforma parcial, tanto respecto de su artículo 2, como de la Disposición Adicional 3, a través de la Orden de ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago⁵³. La casuística a la que atienden sendas órdenes complementadas por la relativa a la transparencia y protección de los clientes de servicios bancarios⁵⁴, deja

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

2. Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario».

48. Así tuvimos ocasión de exponer en GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L. «La garantía del procedimiento administrativo: aproximación al régimen jurídico del procedimiento administrativo sancionador y al ejercicio de la potestad sancionadora por la CNMV. Nuevos retos», en Belando Garín, B., y Andrés Segovia *La supervisión del mercado de valores: la perspectiva del inversor-consumidor*, 2017.

49. Sic, exposición de motivos de la norma.

50. Artículo 1. 2. d), que señala: «Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes».

51. Sic en artículo 2.c) de la norma.

52. BOE de 24 de marzo de 2004, cuyo entrada en vigor se produjo el 24 de julio de 2004.

53. BOE de 30 de diciembre de 2019, con entrada en vigor del 1 de julio de 2020.

54. Orden de EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29 de octubre) que entrara en vigor el 29 de abril de 2012.

entrevver no sólo la necesidad de atender de manera particularizada a los clientes⁵⁵ en tanto que consumidores sino la consciencia de una innovación continua derivada de la aplicación de la tecnología⁵⁶, que ha derivado en la implementación de «chatbots», o asistentes virtuales cada vez más en boga en las instituciones financieras.

En este contexto, el contenido del deber de información, previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, ha sido precisado por la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en reciente Sentencia de 25 de junio de 2020, caso C-380/19, ECLI:EU:C:2020:498⁵⁷, en relación a las Directivas en las que dicha norma –en el ordenamiento jurídico español trae causa–, y aunque sabemos que no será de aplicación esta previsión a los servicios de atención al cliente, si generan una obligación para los empresarios que no puede desdeñarse y que en el aporte de la Sentencia del caso, respecto de la información del empresario a los consumidores sobre los procedimientos de ADR (resolución alternativa de conflictos), el TJUE señala que la información se debe realizar a través de la correspondiente página web del empresario (si la tiene), y en el caso en que las condiciones generales de los contratos figuren en la web, la información sobre los ADR debe estar incluida también en ella. Sin embargo, la obligación no se limita sólo a la publicidad de la información vía web, es más dicho despliegue on line no es suficiente para entender cumplido el deber de información. Además, se espera que la información pueda ser puesta a disposición de los consumidores con la antelación suficiente para tomar una decisión, sin que la inclusión sin más en el clausulado del contrato sea suficiente, si no se ha garantizado el tiempo necesario. Como puede apreciarse, al hilo de la Sentencia, la información debe llegar al consumidor por medio del canal que garantice su conocimiento.

2. LA AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO Y LAS REFORMAS QUE VIENEN EN EL MERCADO DE VALORES

El plan normativo aprobado por el Gobierno para el año 2019, contempló la puesta en marcha de una autoridad independiente que pudiera

55. DÍAZ ALABART, Silvia y CARRANCHO, María Teresa, «Los servicios de atención al cliente como posible mecanismo de ADR en litigios de consumo» en: *Resolución alternativa de litigios de consume a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n.º 524/2013)* Reus. Madrid, 2017.

56. Así la exposición de motivos de la Orden de 2004 señala: «La aplicación de las nuevas tecnologías de la información está favoreciendo, de una parte, la aparición de productos financieros cada vez más innovadores, y de otra, el crecimiento de la prestación de servicios a distancia. Estas nuevas posibilidades de comercialización financiera justifican la adopción de nuevas medidas tendentes a preservar la confianza de los inversores en el funcionamiento y capacidad de los mercados financieros».

57. El contenido de la misma puede verse en: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=227724&pageIndex=0&doclang=ES&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=8658222> (consultado el 31 de mayo de 2021).

hacerse eco de la defensa de los clientes financieros. La idea que subyace a esta propuesta intenta extrapolar a nuestro ordenamiento jurídico las propuestas, existentes en otros ordenamientos jurídicos de nuestro entorno para dotar a al mercado de mecanismos de defensa de los clientes financieros. Así, en el caso holandés, la autoridad holandesa para los mercados financieros es responsable de la supervisión del mercado desde marzo de 2002⁵⁸. Ni que decir tiene que el funcionamiento de las autoridades de supervisión, en este pasado año 2020, ha venido marcada por la pandemia⁵⁹, poniéndose de manifiesto la necesidad de contar con un sistema robusto que permita asegurar que éste tome la iniciativa a pesar de la volatilidad de los precios⁶⁰ y que introdujera mecanismo de apoyo a la solvencia empresarial, como reflejase en su día el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19⁶¹.

Pues bien, en este contexto, cuando estas líneas se redactan se encuentra en fase de audiencia e información pública el nuevo anteproyecto de Ley del mercado de valores y de los servicios de inversión⁶². El nuevo texto obedece a la necesidad de adaptar el derecho español a las exigencias europeas, a la par que siguiendo las recomendaciones del Consejo de Estado introduce una ordenación y simplificación en la regulación. En cuanto a la depuración normativa el texto se hace eco de la transposición de directivas y las diferencias de la entrada en vigor de Reglamentos comunitarios de directa aplicación que han venido a regular aspectos sustantivos de la materia. Respecto de las Directivas se citan las siguientes:

- Directiva 2019/2177 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2019. Esta Directiva transfiere la autorización y la supervisión de determinados proveedores de servicios de suministro de datos, distintos de los relativos a los sistemas de información autorizados y agentes de publicación autorizados a la Autoridad Europea de Valores y Mercados, en adelante, AEVM.

58. Puede verse sobre la misma, <https://www.afm.nl/en/over-afm> (Sobre la Dutch Authority Financial Markets).

59. Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.

60. El sistema Holandés de Supervisión financiera, presente elementos de solidez que han sido analizados por la doctrina por su interés Vid, en este sentido: Gil Gonzalo y Segura J, “La supervisión financiera: situación actual y temas de debate”, en Revista de Estabilidad Financiera, Banco de España, núm. 12, 2007, pág. 19.

61. BOE de 13 de marzo 2021.

62. Puede verse en: https://portal.mineco.gob.es/es-es/ministerio/participacionpublica/audienciapublica/Paginas/ECO_Tes_20210430_AP_LMVySI_Texto_Ley_del_Mercado_de_Valores.aspx (acceso el 31 de mayo de 2021).

- Directiva 2020/1504 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020.
- La Directiva 2021/338 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2021 por la que se modifica la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, en lo relativo a los requisitos de información, la gobernanza de productos y la limitación de posiciones con el fin de contribuir a la recuperación de la pandemia de COVID-19, flexibiliza determinados requisitos aplicables a los agentes financieros para facilitar la recuperación económica derivada de la crisis del COVID-19.
- La propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican las Directivas 2006/43/CE, 2009/65/CE, 2009/138/UE, 2011/61/UE, 2013/36/UE, 2014/65/UE, (UE) 2015/2366 y (UE) 2016/2341. Esta Directiva como señala la propia exposición de motivos del anteproyecto de Ley, acompaña a las propuestas de Reglamentos de la UE relativos a los mercados de criptoactivos, al régimen temporal para las infraestructuras del mercado basadas en la tecnología de registro distribuido (TRD) y a la resiliencia operativa digital.
- Y la Directiva 2019/2034 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019 relativa a la supervisión prudencial de las empresas de servicios de inversión, y por la que se modifican las Directivas 2002/87/CE, 2009/65/CE, 2011/61/UE, 2013/36/UE, 2014/59/UE y 2014/65/UE.

Pues bien, el volumen de avance que se ha operado en los últimos años en el mercado financiero con introducción además de nuevos retos derivados de lo que la norma denomina «resiliencia operativa digital», permite imaginar que si bien la nueva norma trata de adaptarse a una realidad cambiante, el ritmo de avances del ecosistema Fintech, es tal que será previsible una reforma de la misma conforme se vayan desplegando las técnicas que permiten por ejemplo la operativa de las criptomonedas o el uso de Blockchain en el sector financiero.

En cualquier caso y respecto a la cuestión que examinamos respecto de la atención al consumidor y la previsión de medios alternativos de resolución de litigios⁶³ un avance significativo se realiza y es que mientras se crea la autoridad única competente para la resolución de litigios de consumo en el sector financiero prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, la Disposición adicional primera del anteproyecto de Ley, el servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del

63. VINYAMATA CAMP, E., *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*, Ariel Prácticum, Barcelona, 1999.

Mercado de Valores⁶⁴ actuará como entidad en la resolución alternativa de litigios en el ámbito del mercado de valores.

V. ALGUNAS BREVES REFLEXIONES DE CONJUNTO

En este contexto, si bien la Ley de Transformación Digital del Sistema financiero, avanzaba la importancia de atender a la innovación tecnológica en el sector, más allá del espacio de pruebas controlado o sandbox, y habiendo incluido respecto de los consumidores una atención específica a la necesidad de establecer mecanismos de comunicación, los robo advisors ponen de manifiesto, el avance de la negociación algorítmica alta intensidad⁶⁵, que pueden asesorar e implementar decisiones afectando a la cartera de inversión de los usuarios y a la postre consumidores de los servicios. La necesidad regulatoria, presente en el ecosistema Fintech, que encuentra en el caso específico de la inteligencia artificial, el uso de Blockchain⁶⁶ o los criptoactivos⁶⁷, elementos de avance desde instancias europeas, encuentra sin embargo en el caso español, aún una necesidad de proyección que va más allá de la regulación sectorial, como se deriva del reciente anteproyecto del mercado de valores e inversión.

No obstante, lo cual, y respecto al caso de la atención a los derechos de los consumidores, los avances si bien, necesarios son incipientes. La exclusión del ámbito de aplicación de la Ley 7/2017, de los servicios de atención al cliente, y la casuística que rodea su forma de desarrollo (en muchos casos a través de Órdenes ministeriales), contrasta con la «standarización» tecnológica⁶⁸, que no sólo hace atractiva la prestación de servicios de asesoramiento tecnológico –vía chatbots–, o asistentes virtuales, sino que permiten reducir costos asociados, a la prestación de servicios financieros en la front-line o línea de comunicación directa de las empresas y entidades con los usuarios y los consumidores.

64. Ex artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de medidas de reforma del sector financiero.

65. BARRONS D.: *Dictionary of Computer and Internet Terms*, 2016; –PEREZ CARRILLO, E.: «Negociación algorítmica de alta velocidad (High Frequency Trading) entre la innovación FINTECH, las estrategias y las búsqueda de una regulación adecuada». *Revista de Derecho Bancario y bursátil*, núm. 154/2019.

66. NASARRE AZNAR, S.: «Naturaleza Jurídica y régimen civil de los tokens en Blockchain», en, *La tokenización de bienes en Blockchain*, Aranzadi enero 2020; MÉNDEZ GONZÁLEZ, Fernando P. y GALLEGO FERNÁNDEZ, «Contratos Automatizados, cadenas de bloque y registro de propiedad», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 778, marzo de 2020.

67. SUÁREZ PUGA, E.A.: «Naturaleza y Régimen Jurídico de las Criptomonedas», *INDRET, Revista para el Análisis del Derecho* núm. 2, 2021.

68. COTINO HUESO, L.: «SYRI, ¿a quién sanciono? Garantías frente al uso de la inteligencia artificial y decisiones automatizadas en el sector público y la sentencia holandesa de febrero de 2020», *La Ley Privacidad*, Wolters Kluwer, núm. 4, mayo 2020, p. 7 y ss.

La información como piedra de toque⁶⁹, mediatizada en su acceso y gestión por la normativa de protección de datos, y las directrices derivadas de la obligación de transparencia, entendemos va a permitir la configuración de garantías jurídicas más allá del mero deber de información. El ecosistema fintech es un ejemplo claro de ello, y específicamente, las previsiones de aseguramiento de cumplimiento normativo de dichas obligaciones de información (compliance) –suministradas por mecanismos automatizados– vía «regtech», se muestran como un camino por el que anticipamos va a discurrir la atención a los consumidores en el acceso a servicios financieros automatizados, especialmente afectados en caso de resolución «automatizada»⁷⁰ extrajudicial de conflictos.

VI. BIBLIOGRAFÍA

ALEXY, R., ¿La argumentación jurídica como discurso racional? en AA.VV., *La crisis del Derecho y sus Alternativas*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 2005.

ALONSO SALGADO, C., *La mediación en el proceso penal*, Tirant on line, 2018.

BARRIOS ANDRÉS, M: *Manual del Derecho Digital*, 2020.

– *Legal Tech. La transformación Digital de la abogacía*, Wolters Kluwer, 2019.

– «Hacia la Regulación jurídica de la Inteligencia Artificial», en Belando Garín, B., *Retos del Mercado financiero digital*, Aranzadi, 2021.

BARRONS, D.: *Dictionary of Computer and Internet Terms*, 2016.

BELANDO GARÍN, B., MARIMÓN DURÁ, R.: *Retos del Mercado financiero digital*, Aranzadi, 2021.

BERNING, A. D.: «La Administración Electrónica y los servicios públicos digitales al albor de los progresos de la Unión Europea y el Horizonte Europa 2020. Su relación con las leyes 39/2015, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de régimen jurídico del sector público», INAP 20 y 21 de octubre de 2016.

Carta de Derechos Digitales, Borrador Comité de Expertos que ha participado en su elaboración. Gobierno de España.

COTINO HUESO, L.: «SYRI, ¿a quién sanciono? Garantías frente al uso de la inteligencia artificial y decisiones automatizadas en el sector público

69. GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L.: «Mercado de valores y transparencia informativa: De las previsiones de la junta europea de riesgo sistémico a la garantía del procedimiento administrativo de transparencia y acceso a la información en el ámbito de las actividades de la CNMV», *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 7, 2017.

70. RODRÍGUEZ MARTÍNEZ I.: «El servicio de mediación electrónica de las plataformas de financiación participativas: marco regulador», *Revista de Derecho Bancario y bursátil*, núm. 194/2018.

y la sentencia holandesa de febrero de 2020», *La Ley Privacidad*, Wolters Kluwer, núm. 4, mayo 2020.

- DÍAZ ALABART, Silvia y CARRANCHO, María Teresa, «Los servicios de atención al cliente como posible mecanismo de ADR en litigios de consumo» en: *Resolución alternativa de litigios de consume a través de ADR y ODR [Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n.º 524/2013]* Reus. Madrid, 2017.
- FARRANDO MIGUEL, Ignacio, «Algoritmos en el mercado de valores y protección del inversor: robo advisors» en Huergo Lora, A., *La regulación de los Algoritmos*, Thomson Reuters, 2020.
- GARCÍA MONTORO, L., Resolución alternativa de litigios y litigios en línea en materia de consumo, Centro de Estudios de Consumo, en línea en: [extension://ieepebpjnkhaiioojkepfniodjmjjihl/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fblog.uclm.es%2Fcesco%2Ffiles%2F2013%2F06%2FRESOLUCI%25c3%2593N-ALTERNATIVA-DE-LITIGIOS-DE-CONSUMO3.pdf](https://ieepebpjnkhaiioojkepfniodjmjjihl/data/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fblog.uclm.es%2Fcesco%2Ffiles%2F2013%2F06%2FRESOLUCI%25c3%2593N-ALTERNATIVA-DE-LITIGIOS-DE-CONSUMO3.pdf) (última vez visitado mayo 2021).
- GÓMEZ JIMÉNEZ, M.L.: «Instrumentos de sostenibilidad financiera en el derecho comparado: a propósito de la resolución bancaria», *Estudios sobre resolución bancaria*, Aranzadi, 2020.
- «Mercado de valores y transparencia informativa: De las previsiones de la junta europea de riesgo sistémico a la garantía del procedimiento administrativo de transparencia y acceso a la información en el ámbito de las actividades de la CNMV», *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 7, 2017.
 - «Sostenibilidad urbana local y ciudades saludables en transición en la era COVID-19: un enfoque jurídico sindémico ante el desarrollo azul», en *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, diciembre, 2020.
 - Urbanismo Participativo y Gobernanza Urbana en las ciudades Inteligentes: El efecto Reina Roja en Derecho Administrativo, Thomson, Reuters, Madrid, 2019.
 - «La garantía del procedimiento administrativo: aproximación al régimen jurídico del procedimiento administrativo sancionador y al ejercicio de la potestad sancionadora por la CNMV. Nuevos retos», en Belando Garín, B., y Andrés Segovia *La supervisión del mercado de valores: la perspectiva del inversor-consumidor*, 2017.
- GONZALO QUIROGA, M., (Dir.), en AA.VV., *Métodos alternativos de resolución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar*, Dykinson, Madrid, 2006.
- IGUAL MOLINA, D.: «Las fintech y la reinención de las finanzas», OIKONOMICS, *Revista de Economía, Empresa y Sociedad*, núm. 10, noviembre de 2018.
- LAGUNA DE PAZ, C.: *Derecho Administrativo Económico*, Aranzadi, 2021.
- MARTÍNEZ, J. J.; «Los objetivos de la Regulación del Mercado de Valores en la legislación Nacional», en Themis 47, *Revista de Derecho*, 2016 (sobre Derecho Peruano).

- MÉNDEZ GONZÁLEZ, Fernando P. y GALLEGO FERNÁNDEZ, «Contratos Automatizados, cadenas de bloque y registro de propiedad», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 778, marzo de 2020.
- NASARRE AZNAR, S.: «Naturaleza Jurídica y régimen civil de los tokens en Blockchain», en *La tokenización de bienes en Blockchain*, Aranzadi enero 2020.
- NOYA ELOI, en «Wealthtechs; las fintechs que revolucionan la industria del ahorro y la inversión», *Harvard Deusto Business Review*, núm. 312, Finanzas-junio 2021.
- PÉREZ CARRILLO, E.: «Negociación algorítmica de alta velocidad (High Frequency Trading) entre la innovación FINTECH, las estrategias y las búsqueda de una regulación adecuada». *Revista de Derecho Bancario y bursátil*, núm. 154/2019.
- PÉREZ-VALLEJO, A.M., «¿Resolución extrajudicial de conflictos: mecanismos de conexión e interacciones jurisdiccionales?» en GARCÍA VILLALUENGA, L., TOMILLO URBINA, J., VÁZQUEZ DE CASTRO, E., Codir., en AA.VV., *Mediación, Arbitraje y Resolución extrajudicial de Conflictos en el siglo XXI*, Tomo I, Mediación, Coord., FERNÁNDEZ CANALES, C., 1.ª Ed., Reus, Madrid, 2010.
- PLAZA PENADÉS, J.: Protección y cuestiones legales de la Inteligencia artificial, Formación en e-learning, Curso de especialización en Know-How, propiedad intelectual e industrial en el mercado digital, Aranzadi 2019.
- RODRÍGUEZ MARTÍNEZ I.: «El servicio de mediación electrónica de las plataformas de financiación participativas: marco regulador», *Revista de Derecho Bancario y bursátil*, núm. 194/2018.
- RUIZ OJEDA, A. y LÓPEZ JIMÉNEZ, José María: *Estudios sobre la resolución bancaria*, Aranzadi, 2020.
- SERRANO, T.: «El libro Blanco de la regulación Fintech en España», *Revista Española de capital Riesgo*, núm. 5, 2016.
- SCHILLER, Robert, J.: *Finance and the Good Society*, Princenton University Press, 2012.
- SORIANO ARNANZ, A. «Automated Decisions. *Legal problems and solutions Beyond Data Protection*», *Revista de Derecho Político, Teoría y Método*, Vol 1, 2021.
- SUÁREZ PUGA, E.A.: «Naturaleza y Régimen Jurídico de las Criptomonedas», INDRET, Revista para el Análisis del Derecho núm. 2, 2021.
- TAPIA HERMIDA, Alberto J.: «Resumen Fintech: comentario urgente de la Ley 7/2020, para la transformación digital del sistema financiero», *Revista del Derecho del mercado de valores*, núm. 27, 2020.
- «Digitalización financiera e innovadores de las tecno-finanzas en la Unión Europea y en España», *Revista del derecho bancario y bursátil*, núm. 161/2021.
- VINYAMATA CAMP, E., *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*, Ariel Prácticum, Barcelona, 1999.

