

## ÍNDICE

### **NUEVOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS FRENTE A LA DIGITALIZACIÓN: EL PRINCIPIO DE PRESTACIÓN PERSONALIZADA Y MÁS ALLÁ**

*Javier Esteban Ríos*

- I. INTRODUCCIÓN: LA DIGITALIZACIÓN Y SU IMPACTO ASIMÉTRICO EN LOS OPERADORES Y EN LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS
- II. LOS EXCLUIDOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES.
- III. LA JUSTIFICACIÓN DEL DEBER DE COMBATIR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA
- IV. LA OFERTA DE SOLUCIONES VOLUNTARIAS POR EL PROPIO SECTOR FINANCIERO
- V. ALGUNAS DE LAS PROPUESTAS PROMOVIDAS DESDE LOS PODERES PÚBLICOS
- VI. UNA NUEVA HERRAMIENTA: EL PRINCIPIO DE PRESTACIÓN PERSONALIZADA
- VII. ¿CABRÍA IR MÁS ALLÁ? EL EVENTUAL CONDICIONAMIENTO DE LOS CANALES DE PRESTACIÓN A TRAVÉS DE LA CONFIGURACIÓN DE OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO
- VIII. UNAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO QUE, EN SU CASO, PUEDEN REQUERIR DE COMPENSACIONES
- IX. CONCLUSIONES Y VALORACIÓN
- X. BIBLIOGRAFÍA

### **EL ACTUAL Y PROYECTADO SISTEMA INSTITUCIONAL FINANCIERO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS. ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL DE CONSUMIDORES EN LA ERA DIGITAL**

*Rosalía Estupiñán Cáceres*

- I. CONSIDERACIONES PREVIAS
- II. ¿QUÉ VÍAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS TIENE EN LA ACTUALIDAD EL CONSUMIDOR FINANCIERO?
  1. El marco normativo vigente del ADR institucional en el sector financiero
  2. Las exigencias de adaptación impuestas por la ley 7/2017 al ADR institucional financiero
  3. La interpretación errada de la Ley 7/2017 llevada a cabo por los servicios de reclamaciones de los supervisores, y la interpretación que procedería realizar
- III. LA PROYECTADA Y FRUSTRADA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO: ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE PROTECCIÓN CONTRACTUAL DE LOS CONSUMIDORES EN LA ERA DIGITAL
  1. El ámbito objetivo del Proyecto ¿cubre los conflictos contractuales, en especial el carácter abusivo de las cláusulas<sup>4</sup>
  2. Las resoluciones de la Autoridad proyectada ¿serán vinculantes?
  3. El uso de la inteligencia artificial (IA) ¿se tiene en consideración en el Proyecto?
- IV. CONCLUSIONES

## V. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN

### **LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO. ¿UN PROYECTO DE LEY POR RECUPERAR**

*Beatriz Belando Garín*

#### I. NECESIDAD DE CONTINUAR EL CAMINO INICIADO

#### II. LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO (AAIDCF)

##### 1. Las funciones: presencia y omisiones

A) La protección de los "clientes

B) La educación

C) La inclusión financiera

##### 2. Organización

#### III. EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

##### 1. Presupuesto previo

##### 2. Inicio

##### 3. Objeto de la controversia: la reclamación

##### 4. Legitimación activa (art. 36)

##### 5. Tramitación del procedimiento

##### 6. Resolución

A. Las resoluciones vinculantes

B. Las resoluciones no vinculantes

#### IV. CONCLUSIONES

#### V. BIBLIOGRAFÍA

### **EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA DIFUSIÓN Y EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BRASIL**

*Renata Fabiana Santos Silva*

#### I. INTRODUCCIÓN

#### II. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN EL CONTEXTO DEL ESTADO RELACIONAL: BUENA ADMINISTRACIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA Y MASC

#### III. EL ESTABLECIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LOS MASC POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

#### IV. LOS MASC Y LOS GRUPOS VULNERABLES

#### V. EJEMPLOS DE LA DIFUSIÓN DE LOS MASCS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA BRASILEÑA

#### IV. CONCLUSIONES

#### V. BIBLIOGRAFÍA