



# Código de Buenas Prácticas para las Fintech e Insurtech

---



Mayo 2018  
Madrid, España





## Introducción

La Asociación Española de Fintech e Insurtech (AEFI) tiene por objetivo crear un entorno favorable para el desarrollo de startups y empresas Fintech e Insurtech en España, realizando labores de interlocución, comunicación y colaboración con los organismos y agentes relevantes del sistema para fortalecer su crecimiento y su ecosistema. AEFI representa a las Fintech mediante grupos verticales liderados por coordinadores especializados y cuenta con un área de investigación para la elaboración de proyectos que faciliten la dinamización del sector y permita compartir las buenas prácticas de la industria.

En la Asociación Española de Fintech e Insurtech los esfuerzos se focalizan en lograr que todas las empresas tecnológicas lleven al consumidor final productos fiables y seguros dentro del marco de la normativa actual española. Para ello, la Asociación Española de Fintech e Insurtech está diseñando e implementando procesos y reglas que permitan consolidar la competitividad y productividad de los modelos de negocio de las empresas Fintech en España y buscando inicialmente un modelo de autorregulación que conlleve transparencia y protección para el consumidor.

Dentro de las principales acciones de apoyo a estos servicios innovadores, se ha elaborado este primer “Código de Buenas Prácticas” para diferentes segmentos de negocio en el mercado Fintech e Insurtech en España que comprende el cumplimiento de estándares y normas y garanticen la protección del consumidor, así como la sana competencia, la convivencia y la cooperación dentro de la industria financiera y bancaria española.

Por lo tanto, presentamos este código de buenas prácticas donde las empresas dedicadas a la prestación de servicios de Fintech e Insurtech o de servicios complementarios a dicha actividad en España, y que se encuentren asociadas a la Asociación Española de Fintech e Insurtech, quieren dentro de sus procesos de autorregulación, definir un código de conducta que les permita actuar de forma transparente frente al mercado promoviendo la sana competencia y el cumplimiento de las normas de protección al consumidor vigentes, entre otras aplicables, así como respetar y dar cumplimiento a estándares predefinidos en el marco de su pertenencia a la Asociación Española de Fintech e Insurtech.

Presidente de la Asociación Española de Fintech e Insurtech AEFI  
Rodrigo García de la Cruz

## Agradecimiento

Por su apoyo en la elaboración de este Código.



## Contenido

OBJETIVOS DE ESTE CÓDIGO	5
DEFINICIONES	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
VALORES DE LA ASOCIACIÓN	6
OBLIGACIONES DE LAS ASOCIADAS	7
INFRACCIONES Y SANCIONES	10
VIGENCIA	11
MODIFICACIONES	11



## Objetivos de este CÓDIGO

El principal objetivo de la Asociación Española de Fintech e Insurtech es crear un estándar de buenas prácticas, dentro del desarrollo de startups y empresas Fintech e Insurtech en España, así como invitar al cumplimiento por parte de las empresas tecnológicas asociadas a que cumplan con un Código de Conducta y Buenas prácticas acordados por la Asociación, buscando la adopción de estándares de servicio que protejan y beneficien a los Clientes fomentando un uso responsable de los productos financieros y de seguros.

## Definiciones

Para los fines del presente Código, a menos que expresamente se estipule lo contrario en el espacio correspondiente, los términos con primera letra en mayúscula que aquí se usan tendrán el significado asignado en este apartado ya sea que se usen de forma singular o plural, en femenino o masculino.

“Asociación” o “AEFI” significa la Asociación Española de Fintech e Insurtech.

“Asociada” significa toda empresa que se encuentre asociada a la Asociación.

“Canal de Buena Conducta” significa el canal accesible a través de la página web de la Asociación a través del cual las Asociadas o terceros interesados o afectados pueden hacer llegar al Comité de Buena Conducta denuncias o comunicaciones por incumplimiento de este Código.

“Cliente” significa toda persona natural o jurídica a la cual se presten los servicios ofrecidos por parte de una o varias de las Asociadas.

“Código de Buenas Prácticas” o “Código” significa el presente código de conducta y buenas prácticas, al cual habrán de adherirse formalmente las empresas Asociadas.

“Comité de Buena Conducta” significa el comité restringido compuesto por personas elegidas miembros del board y el comité jurídico de la Asociación, encargado de la llevanza del canal de buena conducta de la AEFI.



## Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del presente **Código de Buenas Prácticas** abarca a todas las Asociadas que forman parte de la AEFI, así como a todas las personas integrantes de las mismas, tales como, a los miembros de los Órganos de Administración, al personal directivo y a todos los empleados. Por esta razón, las Asociadas deberán dar difusión dentro de su empresa a este Código de Buenas Prácticas debiendo, al menos, poner a disposición de todos los empleados y directivos una copia de este Código, sea en formato papel o en versión digital, así como de las versiones actualizadas, modificadas o refundidas que haya del mismo.

## Valores de la Asociación

**Transparencia:** Una orientación dirigida a hacer accesible la información a sus miembros.

**Colaboración:** Establecer relaciones con organismos públicos, privados, empresas y otras entidades.

**Comunicación:** Apoyo a la difusión y comunicación de Fintech en España

**Investigación:** Importancia de rigor académico y a nivel de investigación



## Obligaciones de las Asociadas

La pertenencia a la Asociación supone la aceptación de forma expresa del Código de Buenas Prácticas, lo cual implica la asunción de las siguientes obligaciones:

### Obligaciones éticas y legales

- Las Asociadas dirigirán su actividad empresarial de forma legal, ética y eficaz y cumplirán estrictamente con la legalidad vigente en su desempeño profesional, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas que les resulten aplicables.
- En particular, las Asociadas deberán poner especial atención en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Legislación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo, así como en materia de protección de datos.
- Las Asociadas desarrollarán sus actividades empresariales de forma justa, razonable, responsable y honesta, comportándose siempre con integridad y profesionalidad.
- Las Asociadas se abstendrán de desarrollar y utilizar prácticas de negocio que puedan ser constitutivas de actos contrarios a la libre competencia o de competencia desleal.
- Las Asociadas desarrollarán su actividad profesional desde el respeto al medio ambiente, cumpliendo como estándar mínimo la normativa medioambiental vigente en cada momento.
- Las Asociadas se abstendrán de incurrir en cualquier tipo de práctica que pudiera ser tipificada como corrupción en el desarrollo de sus relaciones con las empresas contratantes, clientes, proveedores, suministradores, competidores, autoridades, etc.
- Las Asociadas y la Asociación, en sus relaciones con sus empleados, respetarán en todo momento los estándares de cumplimiento en materia de derecho de los trabajadores y promoverán el respeto por su dignidad.
- Las Asociadas evitarán cualquier acto que signifique desconsideración hacia las demás Asociadas o al personal al servicio de las mismas, cualquiera que sea su vinculación laboral y/o mercantil.

### Obligaciones en sus relaciones con los Clientes

- Las Asociadas proveerán, a través de sus páginas de Internet u otros canales usualmente utilizados para el contacto con Clientes, información clara, completa, transparente y accesible en todo momento de las condiciones de los servicios Fintech y/o Insurtech que comercialicen, así como sobre todos los gastos, condiciones económicas y tarifas que repercutan a los Clientes por la prestación de sus servicios y la contratación de sus productos.





- Las Asociadas asegurarán que la documentación financiera contenga, de manera clara e inequívoca los principales términos y condiciones del servicio y de sus posibles prórrogas que se le ofrezca al Cliente, como lo son al menos, plazo, importe y costes asociados al mismo, para que el Cliente esté informado y manifieste el conocimiento de tales condiciones.
- Las Asociadas evitarán cualquier tipo de presión indebida a los Clientes para la contratación, prórroga o modificación de cualquier servicio o producto.
- Las Asociadas deberán poner a disposición de sus Clientes canales adecuados de interacción y de presentación de quejas y reclamaciones, los cuales serán accesibles a través de sus páginas de internet, debiendo resolver con diligencia adecuada las reclamaciones que reciban.

#### **Obligaciones en el análisis y prestación de los servicios y en su actuación en el mercado**

- Las Asociadas prestarán un servicio sostenible, ético y responsable, no teniendo dentro de su actividad servicios que supongan un abuso al consumidor/ Cliente.
- Las Asociadas evitarán incurrir en prácticas de publicidad ilícita o subliminal, de conformidad con la vigente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad o la Ley que en el futuro la sustituya, de tal manera que la publicidad de los servicios profesionales deberá ser digna, leal y veraz, con absoluto respeto a la dignidad de las personas y a la referida legislación.
- La publicidad evitará cualquier comparación o mención que pueda atentar contra el buen nombre de la Asociación o contra el buen nombre o la actividad empresarial de otro Asociado.
- Las Asociadas obrarán de buena fe y con absoluto respeto a los derechos de los consumidores y a toda la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios.
- Las Asociadas harán siempre una evaluación del perfil de riesgo de los usuarios/ Clientes previa a la prestación de cualquier tipo de servicio.
- Las Asociadas ofrecerán sus servicios y productos conforme al perfil socioeconómico, capacidad de pago e historial crediticio del usuario/ Cliente. Así mismo, las Asociadas reconocen que las circunstancias del usuario/ Cliente pueden cambiar con el tiempo, por lo que si el usuario/ Cliente vuelve a utilizar el servicio o producto, la Asociada basará cada decisión sobre una nueva revisión de su solvencia y capacidad financiera, reservándose el derecho de rechazar solicitudes futuras.



## Obligaciones en la página web

- La página web de las Asociadas informará claramente de cómo funciona el servicio que prestan, sus implicaciones legales y las consecuencias que pudiera tener para el Cliente el incumplimiento de sus obligaciones en la prestación de dicho servicio.
  - Las Asociadas incluirán en su página web de forma clara y sencilla la información de la persona jurídica que opera detrás de cada marca comercial.
  - Las Asociadas dispondrán en su página web principal del **sello de calidad** de la AEFI. El derecho a usar tanto el referido sello de calidad como el propio logotipo de la AEFI, propiedad exclusiva de la Asociación, se concede a las Asociadas, durante toda la vigencia de su asociación a la AEFI, con la firma del acuerdo para la incorporación como Asociada.
  - Las Asociadas, a través de un link de “contáctenos” o similar, permitirán a los Clientes hacer preguntas sobre los servicios ofrecidos.
- Obligaciones en su relación con la AEFI

- Las Asociadas se comprometerán a que la interlocución, comunicación y colaboración con la AEFI la realice el máximo representante de cada Asociada.
- Las Asociadas harán sus mejores esfuerzos por participar en las actividades de la Asociación y asistir a las reuniones a las que sean convocadas.
- Las Asociadas deberán cumplir con los Estatutos de la AEFI, con este Código de Buenas Prácticas y con aquellas decisiones que pudieran ser adoptadas por la Asociación.
- Las Asociadas no podrán hacer declaraciones en nombre de la Asociación sin su previa autorización.
- Las Asociadas no utilizarán la pertenencia a la Asociación o el trabajo desarrollado por la misma como acreditación o certificación de su competencia técnica, para la obtención de cualquier tipo de beneficio o provecho ni para el acceso a interlocutores externos.
- Las Asociadas evitarán exhibir, publicar o difundir documentos elaborados por la AEFI, así como información que se obtenga en las actividades y reuniones de la Asociación que pueda considerarse confidencial o tenga carácter sensible.
- Las Asociadas se comprometerán frente a la AEFI a denunciar, ante la misma y siguiendo el procedimiento indicado para ello, cualquier comportamiento de otra Asociada contrario al presente Código del que tuvieran constancia.



## Infracciones y sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Código dará lugar a la imposición de la sanción correspondiente por parte de la Asociación.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de los Estatutos de la AEFI, las infracciones pueden ser leves, graves y muy graves, tal y como se señala a continuación:

- a) Las infracciones leves se corresponden con incumplimientos fácilmente subsanables en un plazo razonable de tiempo y conllevan una sanción consistente en la amonestación o apercibimiento por escrito de la Asociación, así como el requerimiento para que se subsane el incumplimiento.
- b) Las infracciones graves se corresponden con incumplimientos cuya subsanación entraña mayor dificultad y conllevan como sanción la suspensión de la pertenencia a la Asociación durante un período de hasta seis (6) meses y el requerimiento para que se subsane el incumplimiento.
- c) Las infracciones muy graves se corresponden con incumplimientos no subsanables o por las causas establecidas en el artículo 6.1. b) y c) de los Estatutos de la AEFI y conllevan la máxima penalidad consistente en la expulsión permanente de la Asociación sin derecho al reembolso de importe alguno para la Asociada.

La Asociación se reserva el derecho de analizar cada situación específica a fin de clasificar la infracción e imponer la sanción que en su opinión sea apropiada en vista a la conducta de la Asociada. Los criterios que definen la clasificación de la infracción y la correspondiente sanción serán la reincidencia de la Asociada en la misma infracción, la voluntariedad en los hechos y los daños ocasionados a la Asociación, al resto de las Asociadas o a terceros usuarios o Clientes.

Tal y como establece el artículo 32 de los Estatutos de la AEFI, la imposición de sanciones por parte de la Asociación será de competencia exclusiva de la Junta Directiva, la cual podrá iniciar el procedimiento de oficio o como consecuencia de una denuncia o comunicación por parte de cualquiera de las Asociadas o de terceros interesados o afectados por las prácticas de la Asociada.



A tales efectos y por lo que se refiere al supuesto de que el procedimiento sancionador por incumplimiento del presente Código se inicie por denuncia o comunicación, la Asociación pone en marcha un Comité de Buena Conducta y un Canal de Buena Conducta. El Comité de Buena Conducta será un comité restringido encargado de la llevanza del canal de buena conducta que estará compuesto por el Presidente de la AEFI, un representante del Comité Jurídico y el gerente (o business manager) de la Asociación. Por su parte, al Canal de Buena Conducta se accede a través de la página web de la Asociación, a fin de que, de manera totalmente confidencial aunque no anónima, las Asociadas o terceros interesados o afectados puedan hacer llegar al Comité de Buena Conducta sus potenciales denuncias o comunicaciones relativas al incumplimiento de este Código. Recibida una denuncia en el Canal de Buena Conducta, el Comité de Buena Conducta la examinará con detalle [durante un plazo de diez (10) días], a fin de elevar un informe y una propuesta de resolución, previa audiencia del presunto infractor [y en el plazo de quince (15) días], a la Junta Directiva quien tomará la decisión final.

La resolución final, que tendrá que ser motivada y aprobada por dos terceras partes de los miembros de la Junta Directiva, será adoptada por este órgano también dentro de un plazo de quince (15) días.

Cuando una Asociada haya sido expulsada de la Asociación, la Junta Directiva de la Asociación podrá decidir informar a las asociaciones de consumidores y usuarios pertinentes, así como a las autoridades administrativas sobre esa decisión y las razones para haberla adoptado.



## Vigencia

El presente Código y las obligaciones contenidas en su texto, entrarán en vigor y serán exigibles, a partir de su publicación en la página de internet de la Asociación.

## Modificaciones

El presente Código podrá ser objeto de modificaciones y en tal caso las mismas serán aplicables a los Asociados una vez hayan sido informados y las modificaciones publicadas por la Asociación en su página web.

Con el fin de permitir a las Asociadas indicar su acuerdo o desacuerdo con las modificaciones propuestas y la discusión de las mismas, toda propuesta de modificación deberá ser entregada a la Junta Directiva de la Asociación para que ésta lo comunique a las Asociadas, a través de medio escrito, físico o correo electrónico, en el plazo máximo de quince (15) días. Pasado el tiempo de notificación, se convocará la Junta Directiva en sesión extraordinaria (o se incluirá en la sesión ordinaria si correspondiese) en la que se decidirá la aprobación o desaprobación de las modificaciones propuestas conforme al sistema de votación dispuesto en los Estatutos de la AEFI.



**AEFI LIDERA LA TRANSFORMACIÓN DE ESPAÑA COMO HUB FINANCIERO MUNDIAL**

CREANDO UN ENTORNO FAVORABLE PARA EL DESARROLLO  
DE EMPRESAS FINTECH E INSURTECH EN ESPAÑA







# Código de Buenas Prácticas para las Fintech e Insurtech

2018



[www.asociacionfintech.es](http://www.asociacionfintech.es)