

La banca ignora cinco de cada seis quejas apoyadas por el supervisor (EL PAÍS, 18-05-2015)

Las entidades argumentan que la ley no les obliga a cumplir las resoluciones del Banco de España

Íñigo de Barrón Madrid 18 MAY 2015 - 20:27 CEST

El Banco de España dio la razón a los clientes en 6.028 quejas presentadas. Sin embargo, los bancos afectados solo admitieron su error y rectificaron en el 16,8% de los casos. Es decir, en una de cada seis ocasiones. Las entidades justifican su actitud porque los dictámenes del supervisor en esta materia “no son de obligado cumplimiento”. La situación fuerza al cliente a acudir a los tribunales después de más de ocho meses de disputa. La situación provoca malestar en el Banco de España que ha pedido cambios legislativos y los expertos dicen que supone “cuestionar la autoridad del supervisor”.

El Banco de España acaba de hacer pública la lista de reclamaciones presentadas por los clientes bancarios en 2014. La crisis y, sobre todo, los problemas con las cláusulas suelo de las hipotecas ha disparado las quejas hasta 29.434 casos. De ellos, en 5.585 ocasiones, el 19%, las entidades admitieron su error antes de que se pronunciara el supervisor.

MÁS INFORMACIÓN

- [DESCARGABLE Reclamaciones por las cláusulas suelo \(Listado completo\)](#)
- [DESCARGABLE Reclamaciones de los clientes bancarios por otras cuestiones \(Listado completo\)](#)

Sin embargo, lo más relevante es que las 6.028 quejas en las que el supervisor consideró que el cliente tenía razón, la banca solo rectificó en 1.014 casos, el 16,8%.

Fuentes del Banco de España explican que “la ley establece el carácter jurídicamente no vinculante de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones. No puede imponer su criterio obligatoriamente a la entidad en un conflicto con un cliente individual”.

A pesar de esta limitación de partida, “el Banco de España es consciente de este problema y ha transmitido a las entidades la necesidad de elevar el nivel de cumplimiento de sus resoluciones”.

El supervisor pide cambios y mejoras

Íñigo de Barrón

Fernando Restoy, subgobernador del Banco de España, admitió ayer que el sistema de reclamación “adolece de problemas. No es lo suficientemente ágil” para los clientes “que han recibido un trato inadecuado”.

Plantea involucrar a un tercero para que emita un dictamen vinculante cuando la entidad no llegue a un acuerdo con el cliente y así evitar los juicios.

Exige a las entidades “mejoras a corto plazo” y esquemas vinculantes de resolución de disputas, donde participe el sector bancario.

Según el organismo que dirige Luis Linde, los porcentajes de rectificación están mejorando en los últimos años aunque siguen en niveles bajos. El supervisor también recuerda que en Europa hay diferentes criterios sobre la obligatoriedad de estas sentencias. Fernando Zunzunegui, abogado mercantilista y consultor especializado en regulación financiera, considera que se debería seguir el modelo anglosajón de Estados Unidos y Reino Unido, así como el de Italia, donde los dictámenes de los organismos de reclamaciones son seguidos por la banca.

“Los bajos porcentajes de aceptación de la banca española suponen un cuestionamiento de la autoridad por parte del sistema financiero”, apunta Zunzunegui. Este experto recuerda que desde 2009, cuando Enrique Múgica estaba al frente del Defensor del Pueblo, hasta hoy, con Soledad Becerril, “en todos los informes se ha criticado la falta de contundencia del supervisor sobre la banca”.

En el informe de 2012, el Defensor del Pueblo fue más lejos al asegurar que “el Banco de España es una institución clave en la protección del cliente bancario. Sin embargo, en todos estos temas dista mucho de ser neutral. Se suele inclinar hacia la entidad bancaria”. Y dijo que el Servicio de Reclamaciones era “inoperante” y una “pérdida de tiempo” para los que acuden a él.

El tiempo es clave en este proceso. Habitualmente, cuando un cliente tiene una queja por un servicio o producto, el primer mes lo pasa discutiendo con el director de su oficina. El siguiente paso es

acudir al Defensor del Cliente que tienen todas las entidades. Esto viene a suponer dos o tres meses más. Después recurre al Banco de España, que tiene hasta cuatro meses. Después de estos ocho o más meses, si el banco no rectifica, solo le quedan los caros y lentos tribunales.

El Defensor del Pueblo pidió más sanciones al Banco de España. Sin embargo, el supervisor afirma: “Los problemas de comercialización no tienen que ver con incumplimientos normativos sancionables, sino con prácticas inadecuadas que no motivan expedientes sancionadores”. No obstante, dice que se pueden iniciar procedimientos “por incumplimientos graves y reiterados como la obligación de informar al cliente”. De todas formas, una compleja legislación con la que pierde el pequeño cliente.