



DIRECTO

Sebastián Piñera repasa los desafíos de Chile en el foro organizado por EL PAÍS. [Síguelo en directo »](#)

Los bancos ignoran el 56% de las quejas de los clientes a los que el Banco de España da la razón

Hasta septiembre pasado, el Sabadell, el BBVA y Bankia son los que más veces rectifican su posición en favor del usuario

ÍÑIGO DE BARRÓN

Madrid - 8 OCT 2018 - 21:18 CEST



Fachada de la sede del Banco de España, en la Plaza de Cibeles en Madrid. EFE



NEWSLETTERS

Recibe la mejor información en tu bandeja de entrada

Los bancos solo rectificaron en el 43,59% de las ocasiones en las que el Banco de España emitió un informe dando la razón a un cliente de una entidad financiera española que había reclamado ante el organismo, [según datos provisionales del Banco de España](#) para el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018. Es decir, mantuvieron su posición en un 56,4% de las ocasiones en las que el supervisor entiende que el cliente tiene razón en su queja. La banca aprovecha que la posición del Banco de España no es vinculante, [aunque dentro del organismo provoca un malestar creciente](#) que las entidades mantengan su criterio en contra del dictamen oficial que da la razón al reclamante.

Al cierre del tercer trimestre, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) recibió un total de 16.284 reclamaciones, pero solo en 3.050 ocasiones la documentación aportada por el reclamante era completa y suficiente para su tramitación.

Entre los grandes bancos, Sabadell rectificó en el 84% de las ocasiones, seguido de BBVA (61,96%), Bankia (61,43%), Banco Popular (45,45%), CaixaBank (43,94%), Santander (35,19%) y Bankinter (18,18%).

Con los datos provisionales, se puede decir que [en 2017 los bancos rectificaron en más ocasiones](#): el 64% de las ocasiones frente al 43,6% actual, aunque las cifras no son totalmente comparables porque todavía hay informes en proceso de resolución en 2018. En esta ocasión todas las

MÁS INFORMACIÓN

Los bancos pierden el 97% de las sentencias de

reclamaciones de cláusulas suelo y de gastos de hipotecas se han considerado "informes de inadmisión sobrevenida" porque están pendientes de resolución judicial.

cláusulas
hipotecarias abusivas

La banca ignora el 60% de las quejas avaladas por el Banco de España

Juicio con el informe oficial

De los 3.050 expedientes tramitados, la resolución fue favorable para el reclamante en 2.007 ocasiones. En 1.305 casos, los bancos se allanaron, es decir, admitieron que el cliente tenía razón en cuando se inició el procedimiento y el Banco de España les pidió alegaciones. En los 702 casos restantes, el supervisor determinó que el reclamante tenía razón, pero el banco solo rectificó en el 43,6% de los casos. En el 55,4% restante, al usuario solo le queda la posibilidad de ir a juicio, aunque el informe favorable del Banco de España tiene mucho peso en el procedimiento judicial, según fuentes conocedoras del proceso.

Del total de reclamaciones, el 57,93% correspondió a hipotecas, el 16,64% a cuentas y depósitos, el 8,57% a tarjetas, el 5,88% a otras reclamaciones, el 5,23% a préstamos personales, el 1,6% a transferencias, el 1,35% a efectivo y cheques, el 1,21% a otros servicios de pago, el 0,88% a pymes y el 0,66% a avals.

De las 16.284 reclamaciones, 9.234 fueron inadmitidas por este servicio. Casi 2.000 porque estaban en procedimiento judicial; 1.167 ocasiones por información incompleta; 1.108 casos porque no han aportado la prueba de la reclamación; en 4.433 porque se consideraba que no tenían motivo y 578 casos se han trasladado a otros organismos.

Por regiones, el 16,7% de las reclamaciones al Banco de España se presentó en Madrid, el 9,77% en Valencia, el 8,71% en Barcelona y el 5,82% en Sevilla.

Se adhiere a los criterios de  The Trust Project

[Más información >](#)

ARCHIVADO EN:

Banco de España · Banco Sabadell · BBVA · Reclamaciones consumo · Derechos consumidor · Bankia · Bancos · Consumidores · Mercados financieros · Finanzas públicas · Consumo · Empresas

CONTENIDO PATROCINADO



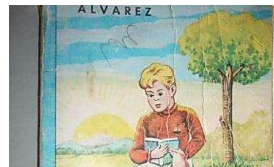
¡Los mejores vinos puntuados por Parker por menos de 10€!

(DECÁNTALO)



Cómo crear y gestionar un blog para atraer y fidelizar clientes

([HTTPS://WWW.ARSYS.ES/CLOUD/](https://www.arsys.es/cloud/))



Compra, Venta y Subastas de Libros Antiguos, Raros, Curiosos y Desastalados



Lo que el videojuego no puede mostrar. Lo que el videojuego no puede mostrar

(MERISTATION)



¿Peligra el dividendo de Telefónica? | Estrategias de Inversión



Te damos el truco para elegir la cola más rápida del super

(CADENA DIAL)

Y ADEMÁS...



recomendado por

© EDICIONES EL PAÍS S.L. | [Contacto](#) | [Venta de contenidos](#) | [Publicidad](#) | [Aviso legal](#) | [Política cookies](#) | [Mapa](#) | [EL PAÍS en KIOSKOyMÁS](#) | [Índice RSS](#)

