

# Poca efectividad del servicio de reclamaciones del Banco de España

Una de las cuestiones que observamos en muchas de las quejas recibidas en el ámbito de los servicios financieros es la sensación de impotencia que tienen las personas afectadas ante la escasa efectividad de los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos e intereses.

Si se acude a los procedimientos en el ámbito de los servicios financieros, el largo peregrinar de la reclamación por el correspondiente Servicio de Atención al Cliente y el organismo supervisor correspondiente, puede que concluya con un informe favorable a las pretensiones de quien reclama, pero ni la propia normativa establece que dicha decisión sea vinculante para la entidad reclamada.

Resultan significativos a estos efectos los datos ofrecidos por el propio Banco de España reconociendo que en 2012 se habían emitido por su Servicio de Reclamaciones 2580 informes favorables a los clientes, de los que apenas 374 fueron asumidos por las entidades financieras, un escuálido 18,3% del total.

Por otra parte, el campo de actuación de los organismos de protección de las personas y usuarias resulta excesivamente limitado, pues una vez agotadas las posibilidades de mediación y no habiéndose producido la adhesión de las entidades financieras al sistema arbitral de consumo, de poco o nada le sirve al consumidor la posible sanción que pueda imponerse a la entidad reclamada ante la existencia de una infracción a la normativa de consumo.

Hemos de hacer notar que la Orden ECC/2502/2012, de 16 de Noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones en el ámbito de los servicios

financieros recoge la posibilidad de que la tramitación de reclamaciones ante el Banco de España pueda dar lugar al inicio de un expediente sancionador, «en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de normas de transparencia o protección a la clientela, o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el servicio de reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos» (artículo 18 de la Orden ECC/2502/2012).

Con este instrumento en la mano, reclamamos una mayor proactividad del Banco de España para hacer efectivo un reequilibrio de posiciones entre el consumidor y la entidad financiera, acabando con la posición predominante que actualmente detentan las entidades financieras. En efecto, actualmente, ante un dictamen desfavorable del Banco de España por mala praxis bancaria, la normativa reconoce a la entidad financiera la posibilidad de decidir si acepta o no el dictamen y, en consecuencia, si rectifica o no su actuación con la persona reclamante.

Creemos que, cuando menos, podría equilibrarse la balanza a través de una mayor vigilancia por parte de los organismos supervisores de la actuación de las entidades financieras, y mediante el empleo de todos los recursos que pone a su alcance el ordenamiento jurídico, especialmente los sancionadores por el carácter disuasorio de los mismos.

*Para saber más:*

*Separata "CONSUMO". Pág 20 "2.1.4.1. Cláusulas abusivas"*