

UPyD pide sancionar a bancos que desatiendan quejas de clientes avaladas por el Banco de España o la CNMV

PNL de UPyD sobre los servicios de reclamaciones del Banco de España y la CNMV

Unión Progreso y Democracia (UPyD) ha registrado en el Congreso, para su debate en el Pleno y en la Comisión de Economía, una proposición no de ley en la que exige que se apliquen sanciones "efectivas" a las entidades financieras que tengan muchas resoluciones desfavorables a reclamaciones presentadas por sus usuarios y que no las atiendan.

En la iniciativa, que recoge Europa Press, la formación magenta explica que las reclamaciones ciudadanas sobre cuestiones financieras presentadas ante el Banco de España aumentaron un 207% en 2012 respecto al ejercicio anterior, alcanzando los 14.313 expedientes. Sin embargo, sólo en el 18% de los casos en los que se dio la razón al reclamante la entidad financiera acabó rectificando, y "existen incluso casos llamativos (de bancos) que no han rectificado ni en uno solo de los expedientes" a favor del usuario.

En el caso de las 2.205 reclamaciones presentadas en 2012 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y que se resolvieron con informe favorable al reclamante, las entidades comunicaron la rectificación de su actuación sólo en 128 casos (el 5,1%), mientras que en 506 ocasiones se comunicó la no rectificación (22,9%) y en otros 1.572 casos (71,2%) no se realizó comunicación.

"El índice de rectificación de las entidades en actuaciones contrarias a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias se mantiene así en niveles claramente insuficientes", considera UPyD.

MECANISMOS POCO EFECTIVOS

Una situación que se deriva de la poca eficacia de los servicios de reclamaciones tanto del supervisor bancario como de la CNMV, cuyos informes "no son vinculantes para ninguna de las partes". De hecho, en el Banco de España se da un mes a la entidad bancaria para rectificar su actuación y, tras ese plazo, "simplemente se archiva la reclamación dejando constancia de si la entidad ha optado o no por rectificar".

Por su parte, la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV informa a la entidad financiera sobre la reclamación tras decidir si la admite y si pide subsanación, y tras oír las alegaciones del banco emite un informe que "tiene únicamente carácter informativo y no es vinculante". No obstante, la entidad debe informar al supervisor de las actuaciones realizadas en relación con las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante.

Sin embargo, UPyD cree que estos procedimientos pueden ser mejorados, y recuerda que durante la celebración de la subcomisión sobre la Transparencia en la Información de los Productos Financieros en el Congreso se pusieron sobre la mesa diversas propuestas para mejorar esta situación. Por

ejemplo, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) pidió que las resoluciones del Banco de España sean vinculantes, mientras que el Defensor del Pueblo recomendó una "auténtica protección del cliente" que no obligara a acudir a los juzgados.

Además, el propio Banco de España planteó la posibilidad de implantar un sistema de resolución de conflictos vinculante basado en la adhesión voluntaria de las entidades bancarias y propuso obligar a los bancos a hacer un depósito previo que se perdería si se sobrepasara un número de reclamaciones desfavorables.

En esta línea, la formación magenta recupera algunas de las propuestas que hizo en el informe final de la mencionada subcomisión, y plantea al Ejecutivo una reforma de los servicios de reclamaciones del Banco de España y de la CNMV para establecer un mecanismo sancionador "efectivo" que "penalice a las entidades con un número significativo de resoluciones desfavorables sin atender" y para "posibilitar que las partes en conflicto se acojan, de forma voluntaria, a un sistema vinculante de resolución".

Datos de contacto:

UPyD

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Nacional](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>