

Desinterés del Banco de España por los consumidores

Escrito por ADICAECentrales - 23/03/2015 16:27

El Banco de España se queja de que la "carga de trabajo existente" le está impidiendo emitir informes sobre reclamaciones dentro del plazo máximo de cuatro meses tras la presentación de una reclamación, pero no denuncia a las autoridades el funcionamiento de una administración que olvida los problemas de los consumidores.

El Banco de España continúa mostrando su desinterés para resolver los conflictos que mantienen las entidades financieras con los consumidores y usuarios. La última muestra de ello son las cartas que están recibiendo decenas de usuarios que han interpuesto reclamaciones frente a entidades financieras, y en las que el supervisor reconoce que no está pudiendo emitir los informes sobre sus reclamaciones "dentro del plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación en nuestro Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones".

Este hecho es un síntoma más de que el sistema bancario sigue machacando cada vez más a los consumidores, y de que la tan cacareada 'reestructuración bancaria' no ha servido para solucionar los problemas generados a los usuarios por la banca española. Sigue siendo notable el desinterés político por solucionar los problemas de los consumidores algo que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España denunciaría si no fuese la voz de su amo.

Las reclamaciones aumentaron un 142% en 2013

Lo cierto es que las reclamaciones interpuestas por los usuarios de servicios financieros continúan aumentando. Así, durante el año 2013 -último año con datos disponibles- se presentaron ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España 81.466 nuevos casos, de los que 34.645 fueron reclamaciones y quejas, y 46.821 consultas, lo que supone, dice el supervisor, "un notable incremento sobre el año precedente".

En realidad aumentaron un 142% frente a 2012, cuando también se dispararon las cifras respecto a ejercicios anteriores. Sin embargo estas cifras siguen siendo irrisorias teniendo en cuenta el elevado número de usuarios de servicios financieros existente en España. La desconfianza que el Banco de España genera entre los consumidores es uno de los motivos, entre otros, de que estas cifras sigan siendo bajas en términos absolutos.

"La creciente complejidad del mercado financiero" está detrás de estas cifras, dice el supervisor, que reconoce que se trata de "un aumento del número de reclamaciones sin precedentes". Esta espectacular subida de las reclamaciones presentadas por los consumidores se debe, principalmente, al número de expedientes tramitados sobre las abusivas cláusulas suelo hipotecarias, que ascendieron a 18.387, el 53,1% del total. En este caso los reclamantes obtuvieron expedientes favorables en el 82% de los casos, aunque solo un tercio dio lugar a un "acuerdo" entre afectados y entidades financieras.

Más información: <http://laeconomiadelsconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2765>
