

¿cómo hacer una reclamación al banco?

La Banca española se encuentra entre las compañías que más reclamaciones tienen y las que más desoyen a los clientes que suelen tener razón. Según el Banco de España, las entidades financieras desoyen 2 de cada 3 reclamaciones que son positivas de los clientes. En el primer trimestre del año 2017 se han presentado 8000 quejas sólo en el banco de España relacionadas con reclamaciones no satisfechas por los bancos. De ellas el 71% se les da la razón al cliente frente al Banco.

Según El País: *“El Banco de España no consigue doblegar a las entidades: la banca solo da la razón en el 36,8% de las ocasiones en las que el supervisor afirma que tiene sentido la reclamación del cliente. Es decir, después de presentar su queja ante la oficina, luego ante el defensor del cliente del banco y después llevarlo hasta el Banco de España, en el 63% de los casos, la entidad se niega a reconocer su error, aunque el supervisor cree que ha obrado mal. Ante esta situación, al cliente solo le queda el camino, lento y costoso, de los tribunales.”* (1)

Es por ello, que desde nuestro blog queremos asegurar los pasos a seguir delante de la entidad financiera para reclamar antes de llegar a los tribunales. Los pasos que vamos a explicar no son necesariamente correlativos y dependiendo de las circunstancias puede saltarse alguno de ellos. Pero acuérdesese siempre debe salir de la entidad financiera con una copia del documento-reclamación que ha presentado sellada... [¿cómo enfrentar una negativa de la entidad financiera a](#)

reclamando al Banco



[sellarlos?>>>](#)

¿Dónde reclamar? En la entidad financiera con la que tiene una diferencia y en los organismos reguladores:

- entidad financiera: **oficina, servicio atención cliente y defensor del cliente**. La entidad financiera se puede tomar su tiempo antes de responder y eso está regulado por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. El plazo de respuesta es hasta dos meses y diez días más para hacerle llegar esa respuesta a su domicilio una vez escrita. (2)
- organismos reguladores: **Banco de España -BdE-**, y **Comisión Nacional del Mercado de Valores – CNMV-**

entidad financiera- oficina: Ese sería el paso más sencillo. Se trata de dejar el documento de la reclamación ante el responsable de la sucursal teniendo muy claro que seguramente en ese momento no va a obtener respuesta. Debe asegurarse que se lleva copia sellada, sino es su palabra contra la suya.

entidad financiera- servicio atención cliente: Ese tal vez sea más efectivo que el anterior pero sin contacto real con el responsable. Hay bancos que tienen ese servicio digitalizado a través de su web y como se identificará siempre puede guardar resguardo digital en local- su ordenador- por si acaso.

entidad financiera – defensor del cliente. Si las cosas no han funcionado anteriormente o cree que los pasos anteriores se los debe saltar el uso de este servicio suele ser “obligatorio” si luego quiere reclamar a los organismos reguladores y que estos comprueben que ha seguido las regulaciones para las reclamaciones. Tanto en este como en el anterior caso puede presentar la documentación enviando un **burofax con acuse de recibo y certificación de texto al servicio correspondiente del banco.** Tiene validez legal ante los reguladores y en los tribunales.

organismos reguladores- Banco de España: La queja ante el BdE debe ser posterior a la respuesta negativa de los servicios de su entidad financiera. El BdE certifica el acuse de recibo de las quejas y también por escrito responde argumentando la respuesta. Es necesario identificarse positivamente y también aportar el máximo de documentación para argumentar. Las quejas al BdE se pueden hacer presencialmente en su sede (Madrid y BCN), telemáticamente con certificado o DNI electrónico. El plazo de respuesta es hasta 6 meses y la resolución no es vinculante a las partes por lo que si no esta de acuerdo ya puede ir al juzgado habiendo hecho los pasos necesarios previos. (3)

organismos reguladores- Comisión Nacional del Mercado de Valores: aunque la mayor parte de las reclamaciones se deben dirigir a las entidades financieras en el caso de la CNMV tiene importancia sobre todo derivada de la certificación de las titulizaciones de los créditos hipotecarios por [las entidades gestoras de esos fondos de titulización](#). Por lo que cualquier reclamación a una entidad gestora debe hacerse a través de la CNMV. (4)

(1) El País, [La banca desoye dos de cada tres reclamaciones en las que el cliente tiene razón](#).

(2) Banco de España, [Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras \(BOE de 24\)](#).

(3) Banco de España, [Portal del cliente bancario , reclamaciones](#).

(4) [Comisión Nacional del Mercado de Valores >>>](#)