

[Más de la mitad de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España resueltas como favorables al consumidor son ignoradas por la banca - La Economía de los Consumidores](#)

Más de la mitad de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España resueltas como favorables al consumidor son ignoradas por la banca

A juicio de ADICAE los datos sobre las resoluciones de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España en 2022 confirman el deficiente funcionamiento y diseño del sistema actual de reclamaciones en el ámbito bancario y refuerzan la urgente necesidad de crear la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

Los datos de las resoluciones de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España para el año 2022 son preocupantes para los consumidores. De los escasos 3.247 informes en los que el Banco de España da la razón al consumidor **solo en un 48,23% de los casos** (1.566 informes) el banco rectificó su actuación. De esta forma, si no se consideran los «allanamientos» (aceptación de la reclamación por parte de la entidad bancaria) a las reclamaciones las cifras de rectificación o acatamiento de las resoluciones del Banco de España quedan muy por debajo de lo publicitado por el supervisor, poniendo de manifiesto que en **más del 50%** de las ocasiones el banco se negó a rectificar (1.681 casos).

Desde ADICAE ponemos el foco sobre el hecho de que el organismo incluya entre las resoluciones **«a favor del cliente»** aquellas rectificaciones de la entidad bancaria antes de que el supervisor llegara a emitir informe (**3.247**). Pero incluso si se agregan los datos –**los 7.413 allanamientos y las 1.566 rectificaciones tras informe**–, el resultado es claramente decepcionante, ya que en total solo un **27,6%** de las **32.527** reclamaciones presentadas ante el Banco de España encontraron solución. ADICAE calificamos estas cifras de preocupantes, y apuntamos también que deben tenerse en cuenta las más de **17.178** reclamaciones que fueron inadmitidas (un **52,4%** de las reclamaciones presentadas), reenviadas a los servicios de atención al cliente (SAC) de la entidad reclamada o rechazadas por información incompleta u otros motivos.

En paralelo a estas cifras siguen siendo **más de 200.000 las demandas judiciales** de consumidores frente a la banca atascadas en los tribunales sin que las entidades ni el supervisor propicien una solución eficaz.

Esta situación expresa la farragosa complejidad a la que se somete a los consumidores a la hora de reclamar frente a la banca, y pone de manifiesto los déficits del actual sistema de reclamaciones y la necesidad de impulsar de manera urgente la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.