

Capítulo 20. Mi banco me engaña. ¿Qué hago?

¿Cómo tiene que actuar la empresa en caso de detectar que le están aplicando incorrectamente las condiciones de contrato que tiene firmadas, o que estas son abusivas? Vamos a analizarlo.

Lo primero que hay que saber es que:

el plazo de prescripción de las acciones de denuncia por cobro ilegal de comisiones o gastos abusivos es de 15 años,

aunque los bancos sólo están obligados a guardar la documentación 6 años, por lo que de no tener el justificante anterior a esos 6 años la reclamación se hará imposible en el período que va de los 6 a los 15 años.

Según el Banco de España:

- Tienen la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de las entidades financieras.
- Las reclamaciones son aquellas que ponen de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Cualquier persona física (un individuo) o jurídica (una sociedad) puede presentar quejas o reclamaciones.

Si de la revisión de las condiciones que nos está aplicando nuestro banco detectamos que están incurriendo en alguna de las prácticas abusivas, ilegales, nos han cambiado las condiciones sin el preaviso legal o nos están aplicando las

condiciones de forma indebida, tal y como lo explicábamos en el capítulo anterior, el camino que hay que seguir en caso de querer realizar una reclamación es el siguiente:

1º- Solicitud de corrección ante la oficina bancaria donde se tiene la cuenta.

Lo más habitual es recibir una respuesta tipo del banco: “es lo que pone en contrato”, lo cual suele ser una verdad a medias, ya que el contrato no siempre indica claramente la forma de cálculo de la comisión o gasto, y además es, en muchos casos, abusiva. Según las Normas del Banco de España, una cláusula abusiva o mal aplicada es NULA.

Es más operativo dirigirse directamente al director de la oficina o responsable de la cuenta de banca de empresas, que hacerlo al empleado de ventanilla quien, además de no tener conocimientos suficientes en muchos casos, carece de autoridad para resolver estos asuntos.

La solicitud por escrito da mucha más fuerza a la postura de la empresa, y la oficina suele ser más receptiva y comprensiva ante la reclamación.

Las posibilidades de obtener éxito en este primer paso son mínimas, pero es un paso necesario para acceder al siguiente nivel.

2º- Reclamación ante el “Servicio de Atención al cliente” del Banco.

En caso de que la respuesta que hayan dado en la oficina bancaria no sea satisfactoria, se puede reclamar al Servicio de Atención al Cliente del Banco. Deben de tener obligatoriamente el servicio, al que hay que dirigirse por escrito con indicación detallada de todos los cargos abusivos y los argumentos de defensa. Hay que obtener acuse de recibo de la presentación de la queja, y respuesta por escrito.

Puedes obtener la dirección de los “Servicios de Atención al Cliente” de todos los bancos en la web del Banco de España en el apartado de reclamaciones y quejas en la siguiente dirección:

https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html

Deben responder en un plazo de un mes desde la presentación de la reclamación.

3º- En caso de que no respondan en el plazo de un mes, o la respuesta no sea la esperada, se puede recurrir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, adscrito al Banco de España.

Tienes información de cómo dirigirte a ellos en esta dirección:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

El Banco de España, tras estudiar detenidamente la reclamación (ármate de paciencia pues disponen de hasta cuatro meses para emitir su dictamen) emite informes que no son vinculantes para ninguna de las dos partes.

En muchos casos, el Banco de España emite informes favorables al consumidor, que hace llegar a las entidades. El problema es que, en muchos casos, los bancos ignoran esos informes, que no son vinculantes para ellos, y no hacen nada.

El artículo de EL PAIS [“La banca desoye dos de cada tres reclamaciones en las que el cliente tiene razón”](#) contaba la situación actual tras la presentación de la Memoria de Reclamaciones de 2016 del Banco de España, la última presentada.

4º.- Finalmente, en caso de no haber obtenido una respuesta satisfactoria en ninguno de los estados anteriores, siempre queda la vía de la reclamación ante los Tribunales de Justicia.

Desde OCU llevan años denunciando la pasividad del Banco de España, y a esta crítica se unió recientemente el Defensor del Pueblo, pidiendo al Banco de España que, como regulador del mercado bancario y árbitro de las relaciones banca-cliente, se implique más en la protección de los consumidores.

En su último informe, el propio Banco de España reconoce que esos niveles de rectificaciones son insuficientes y convierten al Servicio de Reclamaciones en un instrumento ineficaz. Sin embargo se limitan a proponer un seguimiento especial para informar a la inspección de los casos de incumplimientos graves o reiterados de la normativa de transparencia.

CONFILEGAL publicó un interesante artículo titulado [“El vía crucis del consumidor: De la reclamación al Banco de España al pleito judicial”](#) muy revelador.

Hasta este paso no necesitábamos de abogados para realizar las reclamaciones, aunque su ayuda en la redacción y presentación pueda ser importante. Pero ya en la vía judicial debemos apoyarnos en los servicios jurídicos de un despacho de abogados que tenga experiencia en temas bancarios... y pagar por sus servicios.

Hoy existen muchísimos bufetes especializados en derecho bancario tras el auge de las demandas por las clausulas suelo, los gastos de constitución de hipotecas, los préstamos multidivisa o las preferentes.

Y hasta aquí el capítulo sobre la reclamación de los costes y comisiones bancarios.

¿Y qué más para el próximo capítulo?

Te contaremos como actuar si tienes dificultades de tesorería.

Así que en el próximo Capítulo dentro de 7 días, te cuento cómo debes actuar en caso de que no puedas pagar tus deudas al banco.

¿Preguntas? Respondo a todos los comentarios

Mi objetivo es que aprendas TODO lo que yo mismo sé de gestión de tesorería. Por eso no te cortes y pregunta abajo en comentarios.

¡Ah! No hace falta que seas cliente para seguir el curso, pero te animo a que pruebes el Integrador Bancario gratis ahora, controles mejor tu tesorería , y ganes tiempo para dedicarlo a lo que más quieras.

Si quieres enviar este capítulo a un amigo, pincha el siguiente enlace: