

[ELPAIS](#)

[Economía](#)

[SUSCRÍBETE](#) ANTONIO HINOJOSA GARCIA

Abrir

Te quedan **9** artículos gratis este mes

[SUSCRÍBETE](#)

[Economía](#)

[MERCADOS](#) [VIVIENDA](#) [FORMACIÓN](#) [MIS DERECHOS](#) [NEGOCIOS](#) [CINCO DÍAS](#) [RETINA](#) [ÚLTIMAS NOTICIAS](#)

[BANCA](#)
[OPINIÓN](#)

i

El poder de los bancos

La concentración bancaria agrava la desprotección de los usuarios, especialmente en las zonas rurales



[ANDREU MISSÉ](#)

[18 OCT 2021 - 05:45 CEST](#)



Fachada del Banco de España, en Madrid.[EUROPA PRESS \(EUROPA PRESS\)](#)

El intenso [proceso de concentración bancaria](#) está agravando la desprotección de los usuarios de servicios financieros, especialmente en las zonas rurales. Más de la mitad de los municipios se han quedado sin oficina bancaria, según el Banco de España. La consecuencia es que hay más de [1,3 millones de personas en situación de vulnerabilidad](#)

[para acceder a unos servicios bancarios básicos](#). Las entidades han priorizado la obtención de beneficios a otras consideraciones.

Esta situación agrava la creciente desconfianza de los ciudadanos hacia las entidades financieras como queda patente por el descomunal volumen de reclamaciones de los clientes ante las propias entidades. El año pasado se presentaron 828.213 reclamaciones, un 53% más que el ejercicio anterior. Lo inaceptable es que los bancos resuelven estas reclamaciones en la mayoría de los casos (61,5%) en contra de sus clientes.

Thanks for watching!
PUBLICIDAD

Ante estos resultados, 21.320 ciudadanos optaron por [plantear sus quejas al Banco de España](#). Las resoluciones del supervisor fueron acatadas en un 70% por las entidades financieras que aceptaron el criterio del Banco de España y rectificaron su conducta. El problema grave como ha señalado el gobernador Pablo Hernández de Cos es el siguiente: “El porcentaje de reclamaciones que, según el criterio del Banco de España, dan la razón a los clientes, pero que algunas entidades no resuelven a su favor sigue siendo, en mi opinión, muy elevado”.

El problema serio es que de acuerdo con la regulación vigente, los informes del Banco de España, no son vinculantes para las entidades. El gobernador aboga por una modificación de esta regulación y considera que “sería importante desde el punto de vista reputacional y de mejora de las relaciones con sus clientes que las entidades aceptaran con carácter generalizado las resoluciones del Banco de España”.

Ante esta situación de desprotección más de 630.000 ciudadanos han demandado a los bancos ante los tribunales durante los últimos cuatro años por una amplia diversidad de abusos. Los jueces han resuelto la mayor parte de estos asuntos dando la razón en más de un 97% de los casos a los clientes. A pesar de ello, los bancos siguen exigiendo el paso por los tribunales para reconocer unos derechos que en la inmensa mayoría de los casos están fuera de duda.

El recurso a los tribunales es la lógica del poder económico. Aunque al final los jueces no le den la razón, en todos los casos ha ganado tiempo y algunos recursos se quedan por el camino.

Esta situación de [costosa conflictividad judicial tiene también un elevado coste de reputación para la banca](#). El gobernador ha proporcionado una cifra escalofriante. Entre 2014 y 2020, las pérdidas de los bancos por “fallos en el cumplimiento de obligaciones con clientes o el diseño de productos ha superado los 19.000 millones de euros”.

El legislativo debería tomar nota y acabar con el injustificable privilegio de las entidades financieras. Igualmente es inaceptable el atasco que se ha producido en los tribunales con sus sobrecostes. La fuerte concentración bancaria exige reforzar y asegurar los derechos de los ciudadanos.