

## El BdE amplía su contrato con Deloitte tras el fiasco de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero



El atasco en la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero ya tiene consecuencias directas en el funcionamiento del supervisor bancario.

Ante la ausencia del organismo llamado a centralizar las reclamaciones de clientes, el Banco de España se ha visto obligado a seguir apoyándose en un contrato externo para gestionar este volumen de expedientes, lo que se traduce en más funciones externalizadas y en un mayor peso para Deloitte dentro del proceso.

"Las últimas informaciones indican que este bloqueo persiste", señala el organismo dirigido por José Luis Escrivá. Esa parálisis ha llevado al supervisor a activar la segunda prórroga del contrato con la 'big four', con una modificación que eleva su importe en un 7,96 %, lo que equivale a 184.800 euros adicionales.

La decisión, formalizada el 28 de abril de 2026, prolonga y amplía un encargo que nació como solución transitoria y que, ante la falta de avances políticos, empieza a asentarse.

"Se trata de corregir el desequilibrio que existiría en las tareas que realiza el contratista en función de si la reclamación versa sobre un préstamo hipotecario o sobre una tarjeta", señala el documento consultado por este medio.

En las reclamaciones sobre tarjetas se ha añadido la subtarea de "proponer escritos dirigidos al reclamante para informarle de que debe acreditar haber acudido al servicio de atención al cliente de la entidad reclamada antes de acudir al Banco de España", señala el documento.

El contrato inicial, firmado en mayo de 2023, fue adjudicado por 2,3 millones de euros tras imponerse a las ofertas de KPMG y EY. El encargo consistía en prestar apoyo en la gestión de reclamaciones relacionadas con hipotecas y tarjetas, dos de los focos de mayor conflictividad en la banca minorista en los últimos años.

Tres años después, ese encargo no solo sigue vigente, sino que crece en alcance. La modificación aprobada extiende a la segunda prórroga la inclusión de tareas adicionales que ya se habían ido incorporando de forma progresiva.

Entre ellas, la gestión de remesas de cartas, el alta informática de reclamaciones en papel y la tramitación íntegra de expedientes de tarjetas .

El propio Banco de España admite que no puede absorber ese volumen de trabajo con medios propios . El Departamento de Conducta de Entidades "no cuenta con suficiente dotación de plantilla en su actual organización", lo que obliga a mantener la externalización y a concentrar todas las funciones en un único proveedor.

Desde el organismo matizan el alcance de la ampliación. "El contrato no se ha engordado, solo ha incluido las tareas que debería realizar la Autoridad Independiente para la Defensa del Cliente Financiero y que no realiza porque no está creada, y que corresponden al Banco de España hasta su creación", explican a El Confidencial.

El aumento de carga se deja notar especialmente en el ámbito de las tarjetas . "Se estima un incremento mensual de 100 reclamaciones. Esta estimación se lleva incluyendo desde el año 2023, momento en el que se modificó el contrato para incluir las tareas derivadas de la no creación de la autoridad", señalan desde el supervisor.

"Se trata de tener una previsión realista y actualizada de reclamaciones, aunque finalmente solo se abonan los expedientes que se tramitan". El trasfondo de esta ampliación es el bloqueo político de la nueva autoridad .

"Aunque en 2022 se aprobó en el Consejo de Ministros el proyecto de ley para la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, la tramitación en las Cortes se vio interrumpida por su disolución y anuncio de convocatoria de elecciones generales en julio de 2023".

El expediente va más allá y constata que la situación no ha cambiado desde entonces. "La falta de apoyos parlamentarios ha bloqueado su aprobación" y, además, "el Gobierno ha eliminado la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero en la última Adenda del Plan de Recuperación y Resiliencia, en diciembre de 2025".

En ese contexto, la modificación del contrato se justifica por "circunstancias que una Administración diligente no hubiera podido prever", en referencia directa al parón legislativo y a la ausencia de una fecha cierta para la creación del nuevo organismo.

El resultado es un esquema en el que el Banco de España mantiene la supervisión y la decisión final, pero delega cada vez más fases del proceso en un operador externo.

La propia arquitectura del contrato deja abierta una salida. El supervisor se reserva la posibilidad de poner fin de forma anticipada a parte de los servicios "sin necesidad de alegar causa justificativa alguna", con un preaviso mínimo de un mes, si finalmente se reactiva la autoridad o se produce una reorganización interna.

Cinco años después de que el Gobierno pusiera en marcha la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, el organismo llamado a centralizar de forma gratuita las reclamaciones en banca, seguros e inversión sigue atascado en el Congreso .

El Ejecutivo llegó a incluir este proyecto como uno de los compromisos con Bruselas para el desembolso de fondos europeos, pero acabó retirándolo de la última Adenda del Plan de Recuperación y Resiliencia.

El proyecto está bloqueado en la Comisión de Economía a la espera de enmiendas registradas desde hace más de un año. El Ministerio de Economía sigue sin lanzarse a su debate, dando por hecho que PP y Junts la tumbarán.

El Banco de España ha tenido que asumir funciones que, en origen, estaban pensadas para esa autoridad independiente y que ahora siguen recayendo en su estructura.

Para sostener ese volumen, el supervisor se apoya en Deloitte, consolidando un modelo que, a falta de alternativa política, empieza a adquirir carácter estructural.

El atasco en la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero ya tiene consecuencias directas en el funcionamiento del supervisor bancario.

Ante la ausencia del organismo llamado a centralizar las reclamaciones de clientes, el Banco de España se ha visto obligado a seguir apoyándose en un contrato externo para gestionar este volumen de expedientes, lo que se traduce en más funciones externalizadas y en un mayor peso para Deloitte dentro del proceso.