



María González Villasevil

Redacción editorial E&J

El Santander deberá asumir la multa de 500.000 euros que se impuso al Banco Popular por mal funcionamiento del servicio de atención al cliente

El Tribunal Supremo confirma la sanción de 500.000 euros que el Comité Ejecutivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores impuso al Banco Popular, posteriormente adquirido por el [Banco Santander](#), por el mal funcionamiento del servicio de atención al cliente de la entidad financiera durante los años 2012 y 2014. El Banco Santander recurrió la multa económica, no obstante, el Supremo ha desestimado el recurso presentado por la entidad bancaria.

El Departamento de Supervisión ESI-ECA del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) inició en 2014 una revisión horizontal de determinados aspectos del funcionamiento de los servicios de atención al cliente. Al año siguiente, 2015, elevó al Comité Ejecutivo de la CNMV el correspondiente informe de la revisión realizada, en el que, por lo que se refiere al Banco Popular, se apreció un mal funcionamiento de su servicio de atención al cliente, por dos razones.

La primera razón es que, **al menos 180 reclamaciones de clientes no fueron resueltas**, cifra que supone un 15% de las reclamaciones registradas por la entidad. El segundo motivo es que, **el indicado servicio de atención al cliente ha incumplido en 286 recl ...**

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |