

2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA
POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

ÍNDICE

2.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	30	2.1.1 ¿Quién reclamó?	31
		2.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	31
		2.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	31
		2.1.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?	33
		2.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	34
2.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	37	2.2.1 ¿Por qué se reclamó?	37
		2.2.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?	40
		a. Expedientes archivados, por tipo de resolución	41
		b. Informes emitidos, por materias	42
		2.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	43
2.3 CONSULTAS ATENDIDAS	47		
2.4 ANEJO ESTADÍSTICO	49		

2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

En el año 2014, el DCMR ha atendido 84.673 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros. De ellos, 29.528 fueron reclamaciones y 159 fueron quejas, que dieron lugar a la apertura del correspondiente expediente. El resto fueron consultas, de las cuales 51.682 fueron consultas telefónicas y 3.304 fueron consultas planteadas por escrito —en su mayoría, a través de medios telemáticos—.

Por su parte, la página del Portal del Cliente Bancario —ubicada dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es)—, ha experimentando un incremento del 10,2 % con respecto a las visualizaciones del año anterior, situándose en 2014 en 4.211.064 visualizaciones.

Tras el análisis de los datos del ejercicio 2014, se aprecia un descenso del número de reclamaciones —14,8 %— en relación con el año 2013, si bien es cierto que este fue el año en el que se registró el máximo volumen de reclamaciones desde que se presta este servicio a los ciudadanos. Si se comparan los datos con los de 2012, resulta un incremento del número de reclamaciones del 106,3 %, lo que muestra que se mantiene la tendencia por la que se duplican las reclamaciones presentadas ante el DCMR, y que es consecuencia fundamentalmente de la incidencia de las reclamaciones relacionadas con las «cláusulas suelo».

En cuanto a las quejas presentadas por los ciudadanos durante el año, estas ascienden a un total de 159, lo que supone un incremento del 329,7 % con respecto al año anterior. Este número, poco significativo en comparación con las reclamaciones y consultas, justifica la no inclusión de las quejas en los cuadros 2.1 y siguientes. Del total de quejas presentadas, 59 finalizaron con la emisión de informe por el DCMR —19 de ellos concluyeron con una resolución favorable al reclamante y 40 con informe favorable a la entidad— y 4 finalizaron con allanamiento de la entidad reclamada. Las restantes quejas fueron archivadas antes de la fase de informe, por no entrar dentro del ámbito de competencia del DCMR o por falta de remisión de la documentación necesaria por parte de los usuarios.

El cuadro 2.1 muestra la evolución mensual de las reclamaciones y consultas recibidas en el año y su comparación con el ejercicio anterior. Se observa un leve descenso de las reclamaciones en el segundo semestre del año. Asimismo, respecto a las consultas recibidas, se registra un incremento de las consultas telefónicas de un 19,5 %, en comparación con el ejercicio precedente, alcanzando la cifra de 51.682 llamadas atendidas por el servicio de atención telefónica del DCMR, y un descenso de las consultas escritas de un 8 %.

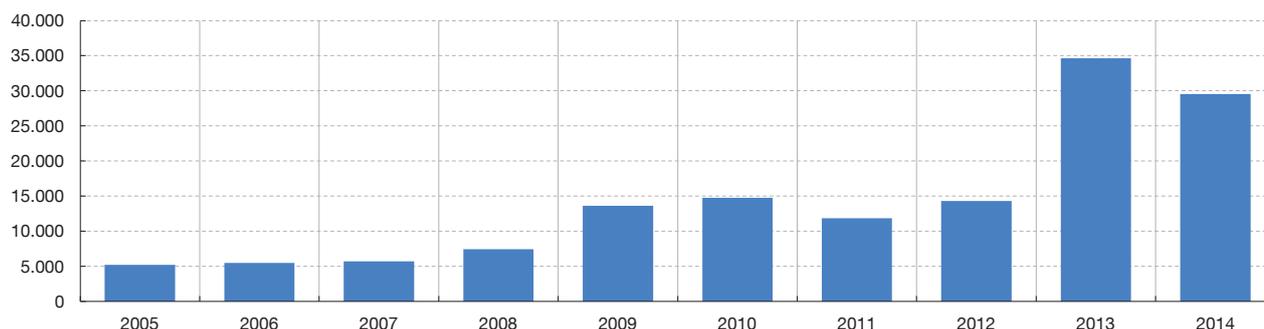
En el gráfico 2.1 se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los últimos diez años. Puede apreciarse que, tras el aumento significativo ocurrido en 2013 y a pesar del descenso del número de reclamaciones de 2014, su volumen sigue estando muy por encima de los registrados hasta el año 2012. Este hecho responde, de una parte, al aumento de las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo» y, de otra, a una mayor sensibilidad de los consumidores hacia los servicios financieros, lo que deja patente el carácter estructural de esta tendencia ascendente.

	Reclamaciones			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2014	2013	%	2014	2013	%	2014	2013	%	2014	2013	%
Enero	3.184	1.492	113,4	323	268	20,5	5.052	2.720	85,7	8.559	4.480	91,0
Febrero	4.164	1.811	129,9	339	285	18,9	4.680	3.018	55,1	9.183	5.114	79,6
Marzo	3.265	2.344	39,3	346	294	17,7	4.880	2.907	67,9	8.491	5.545	53,1
Abril	2.638	2.472	6,7	283	317	-10,7	4.341	3.584	21,1	7.262	6.373	13,9
Mayo	2.460	2.339	5,2	264	276	-4,3	4.481	3.619	23,8	7.205	6.234	15,6
Junio	2.008	2.520	-20,3	303	42	621,4	4.463	3.966	12,5	6.774	6.528	3,8
Julio	2.333	2.916	-20,0	264	345	-23,5	5.176	4.134	25,2	7.773	7.395	5,1
Agosto	1.392	3.183	-56,3	175	307	-43,0	3.138	2.517	24,7	4.705	6.007	-21,7
Septiembre	1.755	3.410	-48,5	229	386	-40,7	4.593	3.907	17,6	6.577	7.703	-14,6
Octubre	2.271	4.103	-44,7	281	399	-29,6	4.498	4.648	-3,2	7.050	9.150	-23,0
Noviembre	2.222	4.091	-45,7	250	348	-28,2	3.458	4.439	-22,1	5.930	8.878	-33,2
Diciembre	1.836	3.964	-53,7	247	323	-23,5	2.922	3.772	-22,5	5.005	8.059	-37,9
TOTAL	29.528	34.645	-14,8	3.304	3.590	-8,0	51.682	43.231	19,5	84.514	81.466	3,7

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

2.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Durante el año 2014 se han abierto 29.528 expedientes de reclamación ante el DCMR. Hay que destacar que 15.595 de los expedientes abiertos corresponden a reclamaciones referidas a «cláusulas suelo».

Este importante volumen de reclamaciones, concentrado en dicha tipología de reclamación, merece una atención especial por parte del DCMR, por lo que será objeto de un análisis específico a lo largo del presente capítulo, en el que se analizarán conjuntamente con el resto de reclamaciones, y también por separado en aquellos aspectos que lo requieran.

En los siguientes apartados se ofrece información pormenorizada de las reclamaciones recibidas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, comunidades autónomas en las que surgieron las incidencias y tipo de entidad contra la que se reclamó.

	2014	%	2013	%
Madrid	22.268	75,41	26.130	75,42
Sevilla	2.157	7,30	2.274	6,56
Barcelona	817	2,77	906	2,62
Málaga	608	2,06	1.003	2,90
Valencia	564	1,91	724	2,09
Murcia	446	1,51	478	1,38
Las Palmas	423	1,43	485	1,40
Alicante	362	1,23	326	0,94
Santa Cruz de Tenerife	301	1,02	280	0,81
Zaragoza	300	1,02	354	1,02
Valladolid	254	0,86	386	1,11
Bilbao	251	0,85	352	1,02
La Coruña	244	0,83	293	0,85
Badajoz	234	0,79	201	0,58
Oviedo	157	0,53	263	0,76
Palma de Mallorca	142	0,48	181	0,52
Toledo	0	0,00	5	0,01
San Sebastián	0	0,00	3	0,01
Ceuta	0	0,00	1	0,00
TOTAL	29.528	100,00	34.645	100,00

FUENTE: Banco de España.

2.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

El 94,7 % de las personas que presentaron reclamación fueron personas físicas, mientras que el 5,3 % restante fueron comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos, y sociedades mercantiles. De nuevo, al igual que en años anteriores, se puede concluir que el principal usuario del DCMR es el ciudadano.

2.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

En la misma línea que en los años precedentes, la sede central del Banco de España en Madrid registra el mayor volumen de entradas de escritos de reclamación, con más de un 75 % —este porcentaje incluye también las reclamaciones presentadas a través de la Oficina Virtual del Banco de España—. Los restantes escritos fueron presentados a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El cuadro 2.2 muestra esta distribución, destacando por el número de reclamaciones recibidas las sucursales de Sevilla, Barcelona y Málaga, con 2.157, 817 y 608, respectivamente.

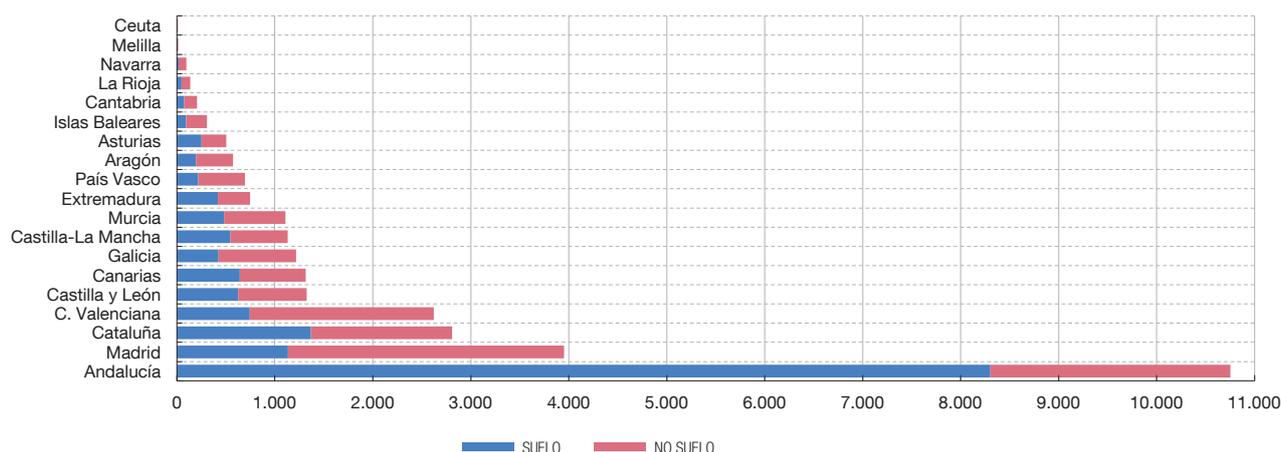
2.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 2.2 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia, distinguiendo las reclamaciones por «cláusulas suelo» del resto de reclamaciones. Resulta preciso matizar que esta distribución regional de las reclamaciones no se corresponde con la reflejada en el apartado anterior, en la que simplemente se pone de relieve el lugar de presentación del escrito de reclamación, que no tiene por qué coincidir con el de acaecimiento de la incidencia.

Andalucía, Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Canarias son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 22.776 reclamaciones, lo que representa el 77,1 % del total nacional, un porcentaje muy similar al de años anteriores. Igualmente, se observa una mayor incidencia de reclamaciones por

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 2.3

	2014				2013			
	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Andalucía	10.752	36,4	142.486	74,6	12.099	34,9	145.549	83,4
Madrid	3.951	13,4	378.657	10,3	5.727	16,5	359.353	16,0
Cataluña	2.809	9,5	238.752	11,6	2.874	8,3	250.899	11,5
C. Valenciana	2.622	8,9	115.074	22,5	3.017	8,7	121.321	24,9
Castilla y León	1.326	4,5	59.544	22,0	1.709	4,9	61.580	27,8
Canarias	1.316	4,5	32.503	40,0	1.409	4,1	33.365	42,3
Galicia	1.216	4,1	51.318	23,4	1.348	3,9	52.715	25,6
Castilla-La Mancha	1.131	3,8	38.239	29,3	1.304	3,8	39.443	33,2
Murcia	1.109	3,8	30.315	36,2	1.086	3,1	31.210	34,9
Extremadura	746	2,5	17.572	42,0	732	2,1	17.975	40,9
País Vasco	695	2,4	70.911	9,7	852	2,5	73.604	11,6
Aragón	574	1,9	35.793	15,9	664	1,9	37.526	17,8
Asturias	504	1,7	23.452	21,3	768	2,2	23.656	32,6
Islas Baleares	306	1,0	27.364	11,1	368	1,1	28.244	13,1
Cantabria	207	0,7	12.607	16,2	332	1,0	13.083	25,4
La Rioja	137	0,5	8.638	15,7	166	0,5	8.983	18,6
Navarra	98	0,3	16.611	5,8	134	0,4	17.952	7,5
Melilla	16	0,1	930	17,0	34	0,1	960	35,5
Ceuta	13	0,0	1.092	11,8	21	0,1	1.123	18,8
TOTAL	29.528	100,0	1.301.859	22,4	34.645	100,0	1.318.541	26,4

FUENTE: Banco de España.

a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada comunidad autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2014 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (-1,1 %).

«cláusulas suelo» en Andalucía y Extremadura, donde esta tipología de reclamaciones representa el 77 % y el 56 %, respectivamente.

Adicionalmente, en el cuadro 2.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2014 y 2013, ponderando los datos con la correspondiente actividad bancaria. Este indicador se ha construido tomando para cada comunidad autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre de cada uno de esos años.

De la observación conjunta del gráfico 2.2 y del cuadro 2.3 se concluye que Andalucía ha sido el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 10.752 (un 36,4 % del total). Esta cifra es consecuencia del mayor impacto que han tenido en esta comunidad las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», que han supuesto el 53 % de las reclamaciones presentadas por este motivo en todo el territorio nacional.

Igualmente, se ha de tener en cuenta que en este cuadro se pondera el número de reclamaciones con el volumen de actividad financiera. De esta forma, centrando el análisis en la incidencia relativa, Madrid se encuentra entre las comunidades con menor ratio de reclamaciones. Desde esta misma perspectiva, Andalucía es la región en la que más se reclama, seguida de Extremadura y de Canarias. Navarra continúa siendo la comunidad en la que menos se ha reclamado, seguida del País Vasco.

En promedio, a escala nacional se recibieron 22,4 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 26,4 de 2013, poniéndose así de manifiesto el mantenimiento del número de reclamaciones respecto al volumen de actividad bancaria, y un sensible aumento respecto de las 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera registradas en 2012.

Nuevas reclamaciones recibidas en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 2.4 se ha ponderado el número de reclamaciones atribuidas a cada comunidad autónoma con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en ella, siendo esta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en 2014 y su comparación con la de 2013.

Se observa que, en término medio, se presentaron 75,8 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. La comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, y muy destacada del resto, resulta ser también la primera cuando se toma el número absoluto de reclamaciones, esto es, Andalucía. En el extremo opuesto, y muy por debajo de la media, aparece Navarra, cuya menor incidencia de reclamaciones ya se apuntaba también en el gráfico 2.2 y en el cuadro 2.3. El descenso con respecto al ejercicio 2013 es de casi 15 reclamaciones por cada 100.000 habitantes.

2.1.4 ¿CONTRA QUÉ TIPO DE ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Como ya se señaló en las últimas memorias publicadas, las fusiones y las transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido —y, en menor medida, siguen teniendo— un efecto no solo sobre la agrupación institucional (especialmente, sobre la tradicional separación entre bancos y cajas de ahorros), sino también sobre las cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerado, puesto que durante 2014 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras.

	2014		2013		Habitantes mayores de 16 años	2014	2013
	N.º	%	N.º	%		Reclamaciones/100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones/100.000 habitantes mayores de 16 años
Andalucía	10.752	36,4	12.099	34,9	6.932.290	155,1	177,8
Madrid	3.951	13,4	5.727	16,5	5.303.548	74,5	108,1
Cataluña	2.809	9,5	2.874	8,3	6.139.853	45,8	47,0
C. Valenciana	2.622	8,9	3.017	8,7	4.137.515	63,4	72,0
Castilla y León	1.326	4,5	1.709	4,9	2.156.648	61,5	71,3
Canarias	1.316	4,5	1.409	4,1	1.803.746	73,0	80,1
Galicia	1.216	4,1	1.348	3,9	2.386.416	51,0	62,0
Castilla-La Mancha	1.131	3,8	1.304	3,8	1.721.755	65,7	76,0
Murcia	1.109	3,8	1.086	3,1	1.189.047	93,3	91,0
Extremadura	746	2,5	732	2,1	925.996	80,6	80,0
País Vasco	695	2,4	852	2,5	1.838.207	37,8	46,3
Aragón	574	1,9	664	1,9	1.125.757	51,0	59,1
Asturias	504	1,7	768	2,2	926.286	54,4	82,2
Islas Baleares	306	1,0	368	1,1	940.674	32,5	40,7
Cantabria	207	0,7	332	1,0	500.630	41,3	66,6
La Rioja	137	0,5	166	0,5	263.938	51,9	62,7
Navarra	98	0,3	134	0,4	530.170	18,5	25,8
Melilla	16	0,1	34	0,1	63.272	25,3	56,7
Ceuta	13	0,0	21	0,1	65.749	19,8	36,9
TOTAL	29.528	100,0	34.645	100,0	38.951.499	75,8	89,4

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de población a 1 de enero de 2015) y Banco de España.

En todo caso, interesa señalar que el 97 % del total de reclamaciones presentadas en 2014 es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—. Del resto de entidades —que representan el 3 %—, hay que destacar principalmente las reclamaciones contra establecimientos financieros de crédito y, en menor medida, contra entidades de pago. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y de otras en el sistema financiero español.

2.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En los gráficos 2.3 a 2.6 se presenta la información individualizada correspondiente a las entidades que han sido objeto de mayor número de informes favorables al reclamante, conjuntamente considerados, comparada con su cuota de mercado. A estos efectos, se han tenido en cuenta únicamente aquellas materias que tienen más incidencia en el número de reclamaciones, esto es, préstamos hipotecarios en general, «cláusulas suelo», depósitos a la vista y tarjetas.

Para la correcta lectura de estos gráficos es importante tener presente que no se refieren al número absoluto de expedientes tramitados por el DCMR, sino que se basan en las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante como conse-

cuencia de que la entidad ha incumplido la normativa de transparencia o no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias.

En los gráficos se comparan dos ratios para cada entidad, y de forma separada para cada una de las cuatro materias seleccionadas. Por un lado, el número de informes favorables al reclamante por entidad en la materia concreta sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de entidades en cada una de esas materias, obteniendo así la primera ratio. Por otro lado, la cuota de mercado de la entidad en el producto vinculado con la materia de reclamación sería la segunda de las ratios indicadas. Una vez enfrentadas ambas ratios, se obtiene para cada entidad un índice que relaciona los informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) con su cuota de mercado específica. De esta forma, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentan un número de informes contrarios (favorables al reclamante) inferior al que proporcionalmente le correspondería por su cuota de mercado; por el contrario, las entidades situadas a la derecha de la línea roja habrían obtenido un número de informes contrarios (favorables al reclamante) superior al que les correspondería atendiendo a su cuota de mercado.

El gráfico 2.3 muestra las reclamaciones relacionadas con incidencias en préstamos hipotecarios —tales como concesión, formalización, novación y subrogaciones, tipos de interés aplicados y comisiones, entre otras—, excluidas las referidas a «cláusulas suelo». Cajas Rurales Unidas, con un índice de 3,7, figura como la entidad con una mayor ratio de informes favorables al reclamante, seguida de Abanca Corporación Bancaria (2,3) y Unicaja Banco (1,8). La entidad con menor índice es Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (0,5). Debe tenerse presente que, para elaborar el gráfico, se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a préstamos hipotecarios ha sido superior a 30.

En el gráfico 2.4, donde, con idéntica métrica a la del gráfico 2.3, se muestran las reclamaciones sobre «cláusulas suelo», aparece Caja Rural del Sur, con un índice de 16,1, como la entidad con una mayor ratio de informes favorables al reclamante, seguida de Caja Rural de Granada (13,2) y de Unicaja Banco (9,2). Banco Popular (0,9) y Catalunya Bank (1,0) son las que tienen una ratio inferior en el gráfico. En este caso, para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre «cláusulas suelo» ha sido superior a 100.

Si observamos el gráfico 2.5, de nuevo Cajas Rurales Unidas, con un índice de 6,1, es la entidad con mayor ratio de informes favorables al reclamante respecto a su cuota de mercado de depósitos a la vista, seguida de Ibercaja Banco (2,8) y de Banco Mare Nostrum (2,7). La entidad con menor índice vuelve a ser Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (0,3). Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquí aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a depósitos a la vista ha sido superior a 30, recogándose incidencias relativas a disposición de fondos, cancelación, liquidación de intereses y comisiones, entre otras.

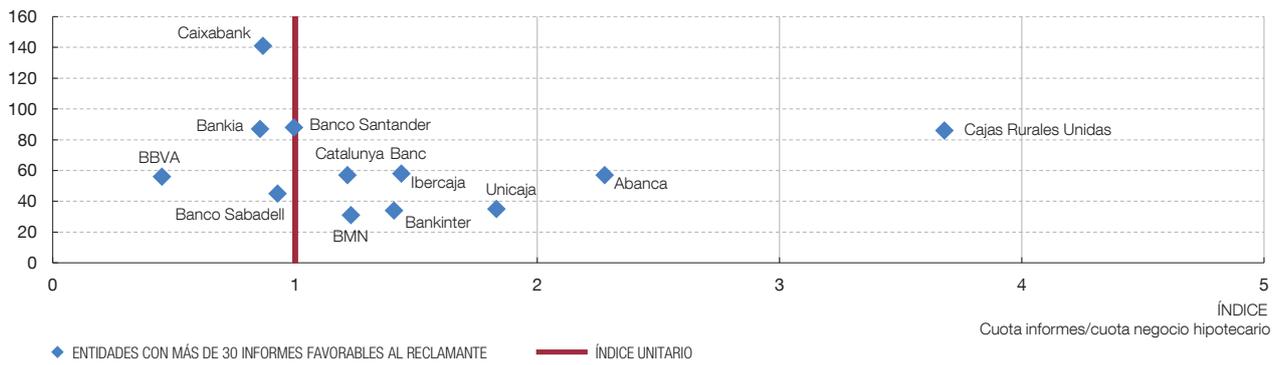
Finalmente, en el ámbito de tarjetas, el gráfico 2.6 muestra que AvantTarjeta, EFC, con un índice de 39,7, es la entidad con una ratio más elevada de informes favorables al reclamante respecto a su cuota de tarjetas emitidas, seguida por Barclays Bank PLC, SE (10,2), y por Bankinter Consumer Finance, EFC (5,7). La entidad con menor índice, al igual que en los dos gráficos anteriores, es Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (0,4), seguida de Caixabank (0,5). Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

GRÁFICO 2.3

(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

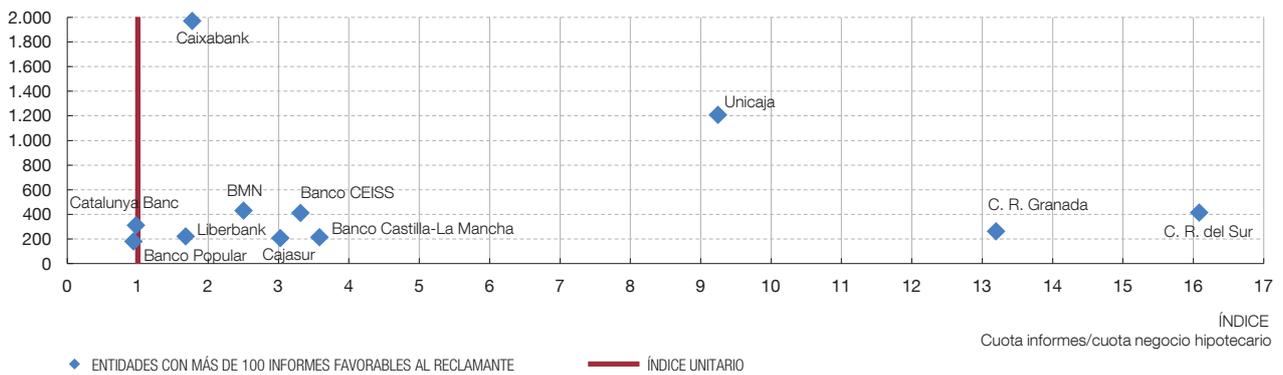


FUENTE: Banco de España.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE «CLÁUSULAS SUELO»

GRÁFICO 2.4

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

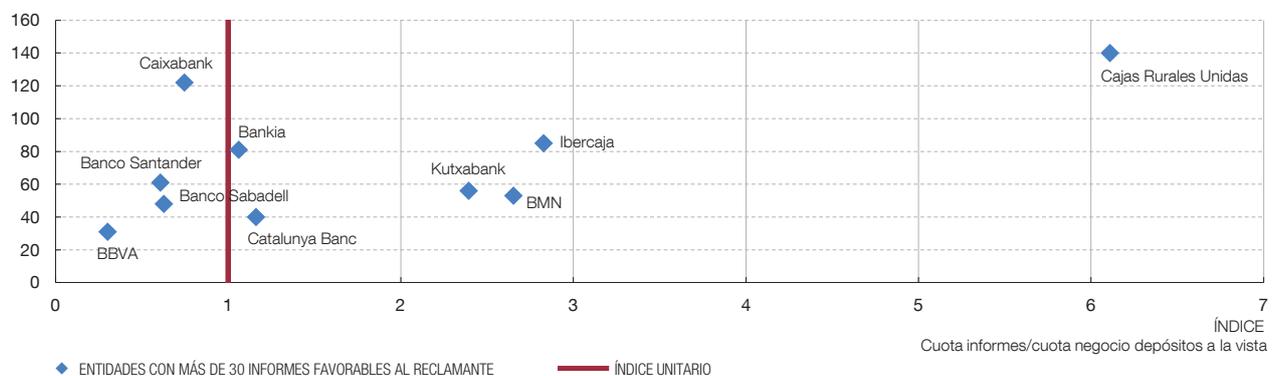


FUENTE: Banco de España.

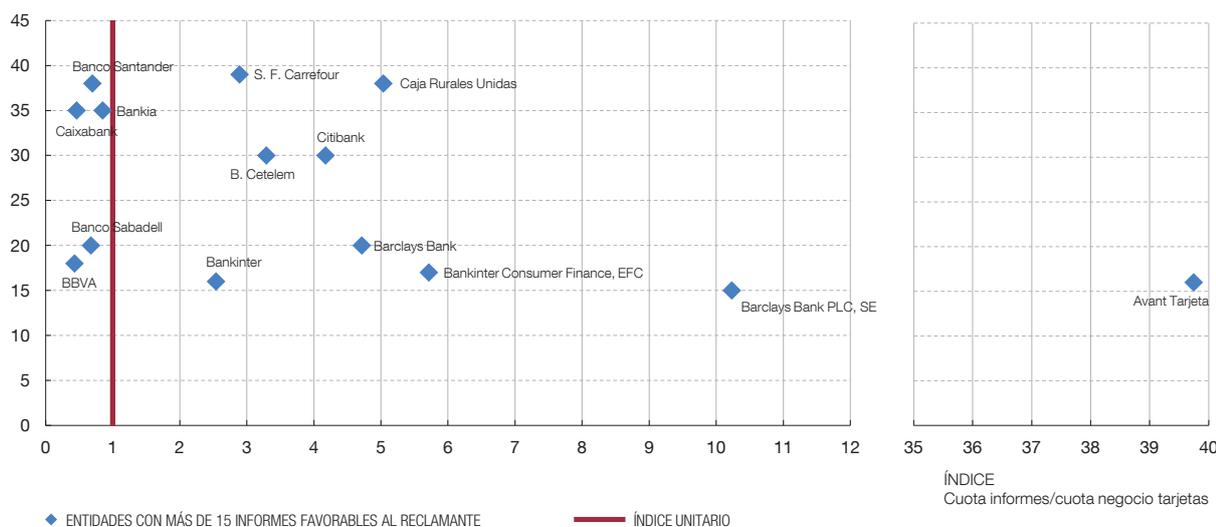
INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

GRÁFICO 2.5

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

tarjetas ha sido superior a 15 —se recogen incidencias relativas a liquidación de intereses, comisiones, discrepancia con adeudos y uso fraudulento, entre otras, en todo tipo de tarjetas—.

2.2 Reclamaciones resueltas

Los 29.528 expedientes abiertos en el ejercicio 2014 han sido archivados a la fecha de cierre de esta Memoria. El cuadro 2.5 y el gráfico 2.7 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas, sin que se aprecien diferencias significativas en relación con la Memoria precedente.

2.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 68,9 % del total de reclamaciones, manteniendo su volumen respecto al pasado ejercicio. No obstante lo anterior, se observan un ligero descenso de las reclamaciones por «cláusulas suelo» y un aumento del peso en reclamaciones sobre otras operaciones de activo.

Por su parte, el peso de las reclamaciones sobre operaciones de pasivo ha aumentado respecto al ejercicio anterior, pasando de representar un 13,3 % en el ejercicio 2013 a un 14,9 % en el 2014. Cabe destacar, asimismo, el descenso de las reclamaciones relativas a valores y seguros —que, en general, se trasladan a los correspondientes supervisores—, consecuencia de la disminución de reclamaciones sobre la comercialización de instrumentos híbridos de capital —principalmente, participaciones preferentes y obligaciones subordinadas—, cuestión que es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Respecto a los servicios de pago, se registró un ligero descenso.

En el cuadro 2.6 se muestran un detalle más pormenorizado de las materias objeto de reclamación y su comparación con el ejercicio anterior.

Las reclamaciones por operaciones de activo han disminuido en volumen, aunque, como ya hemos señalado anteriormente, han aumentado en su peso relativo sobre el total de reclamaciones. Siguen teniendo especial significación las reclamaciones relacionadas con

	2014		2013		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	20.358	68,9	23.443	67,7	-13,2
Pasivo	4.406	14,9	4.613	13,3	-4,5
Servicios de pago	3.205	10,9	3.457	10,0	-7,3
Valores y seguros	1.201	4,1	2.636	7,6	-54,4
Cuestiones varias	193	0,7	279	0,8	-30,8
Efectos	165	0,6	217	0,6	-24,0
TOTAL	29.528	100,0	34.645	100,0	-14,8

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.7



FUENTE: Banco de España.

la liquidación de los préstamos hipotecarios, consecuencia fundamentalmente de la desaparición de uno de los índices de referencia más comunes, el IRPH; las incidencias relacionadas con la actuación de las entidades en la aplicación de las medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios (Real Decreto-ley 6/2012 y Ley 1/2013); y las reclamaciones relacionadas con la limitación a la variabilidad del tipo de interés —«cláusulas suelo»—.

Las reclamaciones en las que se solicitaba la aplicación del Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, y en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, ascienden a 502. En 245 casos el DCMR requirió documentación necesaria al reclamante y este no la aportó; en 10 supuestos la entidad se allanó; en 2 el reclamante comunicó su desistimiento; y en 18 casos el asunto de la reclamación resultó ajeno a la competencia del departamento. El DCMR emitió informe en 227 reclamaciones, mayoritariamente (135 casos) a favor del reclamante.

El análisis de las reclamaciones por operaciones de pasivo muestra un suave incremento de su peso relativo respecto al ejercicio anterior, centrándose dicho aumento en las discrepancias con las liquidaciones de cuentas corrientes, especialmente consecuencia del adeudo de comisiones.

	2014		2013	
	N.º	% total	N.º	% total
OPERACIONES ACTIVAS	20.358	68,9	23.443	67,7
Liquidación	2.144	7,3	2.093	6,0
Otras cuestiones	587	2,0	536	1,5
Dación en pago	502	1,7	474	1,4
Formalización	334	1,1	472	1,4
Concesión	323	1,1	490	1,4
Cancelación	312	1,1	335	1,0
Cobertura de riesgos	208	0,7	289	0,8
Avales y garantías	138	0,5	133	0,4
Novación	58	0,2	46	0,1
Subrogación	50	0,2	49	0,1
Préstamo a promotor	23	0,1	41	0,1
Préstamos subvencionados	23	0,1	40	0,1
Leasing/renting	46	0,2	37	0,1
Factoring/confirming	15	0,1	21	0,1
Limitaciones a la variación del interés	15.595	52,8	18.387	53,1
OPERACIONES PASIVAS	4.406	14,9	4.613	13,3
Liquidación	2.551	8,6	2.512	7,3
Discrepancia sobre apuntes	515	1,7	461	1,3
Cuestiones hereditarias	436	1,5	415	1,2
Cancelación	325	1,1	402	1,2
Formalización	214	0,7	418	1,2
Otras cuestiones	140	0,5	158	0,5
Bloqueo de cuenta	108	0,4	114	0,3
Uso fraudulento	55	0,2	38	0,1
Embargos	34	0,1	44	0,1
Secreto bancario	15	0,1	15	0,0
Incidencias sobre titularidad	5	0,0	21	0,1
Concesión	8	0,0	15	0,0
SERVICIOS DE PAGO	3.205	10,9	3.457	10,0
Tarjetas de crédito/débito	2.193	7,4	2.459	7,1
Formalización	409	1,4	607	1,8
Comisiones	541	1,8	582	1,7
Uso fraudulento	353	1,2	367	1,1
Discrepancia sobre apuntes	272	0,9	164	0,5
Otras cuestiones	212	0,7	316	0,9
Cajeros automáticos	172	0,6	166	0,5
Intereses	166	0,6	208	0,6
Terminal punto de venta	68	0,2	49	0,1
Transferencias	359	1,2	391	1,1
Nacionales: otras cuestiones	169	0,6	164	0,5
Nacionales: comisiones	63	0,2	69	0,2
Internacionales: otras cuestiones	57	0,2	58	0,2
Internacionales: comisiones	36	0,1	47	0,1
Internet: uso fraudulento	15	0,1	23	0,1
Internet: otras cuestiones	17	0,1	21	0,1
Internet: comisiones	2	0,0	9	0,0

	2014		2013	
	N.º	% total	N.º	% total
Recibos	507	1,7	422	1,2
Servicio de caja	146	0,5	185	0,5
EFFECTOS	165	0,6	217	0,6
Cheques	114	0,4	137	0,4
Pagarés	44	0,1	67	0,2
Letras	7	0,0	10	0,0
Otras cuestiones	0	0,0	3	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	1.201	4,1	2.636	7,6
CUESTIONES VARIAS	193	0,7	279	0,8
Otras cuestiones	60	0,2	69	0,2
Registro solvencia	52	0,2	64	0,2
Tasación	18	0,1	19	0,1
Trato recibido	16	0,1	41	0,1
Tributos	15	0,1	31	0,1
Divisas	15	0,1	20	0,1
Deuda pública	13	0,0	28	0,1
Cajas de seguridad	4	0,0	7	0,0
TOTAL	29.528	100,0	34.645	100,0

FUENTE: Banco de España.

En cuanto a los servicios de pago, se mantiene una numerosa incidencia atribuible principalmente a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y de débito, al tiempo que se produce una ligera disminución en las reclamaciones por transferencias, en general, y en concreto en las realizadas a través de Internet y en las referidas a comisiones en transferencias internacionales.

Por último, hay que destacar un moderado aumento en el número de reclamaciones referidas a recibos, pasando de 422 reclamaciones en el pasado ejercicio a 507 en el presente, cuya problemática más relevante son las incidencias derivadas de la pretensión de devolución por parte de los ciudadanos.

2.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL DCMR?

La tramitación de los expedientes de reclamación puede concluir de distintas maneras, conforme establece la normativa vigente¹ que regula el procedimiento de funcionamiento del departamento:

- Emisión del correspondiente informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad ha rectificado su actuación.
- Allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante.

¹ Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

	2014		2013		% variación
	N.º	% s/total	N.º	% s/total	
Informes de reclamaciones	15.370	72,8	17.258	72,0	-10,9
Informes favorables al reclamante	9.897	46,9	10.754	44,9	-8,0
Informes favorables a la entidad	5.009	23,7	5.400	22,5	-7,2
Sin pronunciamiento	464	2,2	1.104	4,6	-58,0
Allanamientos	5.619	26,6	6.613	27,6	-15,0
Desistimientos	128	0,6	106	0,4	20,8
TOTAL	21.117	100,0	23.977	100,0	-11,9

FUENTE: Banco de España.

- Incumplimiento de requisitos formales, fundamentalmente porque el reclamante no ha presentado su reclamación con carácter previo ante el SAC o DC de la entidad reclamada.

- Competencia de otras instancias.

a. Expedientes archivados,
por tipo de resolución

Los cuadros explicativos de este apartado —2.7 y 2.8— muestran el detalle de los archivos realizados, por tipo de resolución, y su comparación con el año anterior. Todos los expedientes presentados en 2014 han sido resueltos.

En estos cuadros se toma como referencia la entidad, de modo que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso de sentido distinto—, dependiendo del número de entidades que intervienen en la incidencia objeto de reclamación. Por ejemplo, si se ha producido una incidencia en la recepción del importe de una transferencia, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas (ordenante y beneficiaria de la transferencia) y se valora, de manera individualizada, si la actuación de cada una de las entidades se ha ajustado o no a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias. Esta circunstancia explica que la suma del total de ambos cuadros no se corresponda con el total de expedientes tramitados (29.528), sino con el total de entidades contra las que se reclamó (29.608).

El cuadro 2.7 desglosa los 21.117 expedientes que finalizaron mediante la emisión de informe o que, iniciada la tramitación, resultaron archivados durante esta por haberse producido un allanamiento de la entidad reclamada o un desistimiento del reclamante. Adicionalmente, en el anejo estadístico que figura al final de este capítulo, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan, por entidades, la información contenida en el cuadro 2.7.

Del total de resoluciones emitidas —informes, allanamientos y desistimientos—, un 73,5 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante (suma del 46,9 % de informes favorables al reclamante y del 26,6 % de allanamientos). En el 23,7 % de los casos, el departamento no consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias.

En este ejercicio se ha producido un moderado descenso de los informes emitidos, que han pasado de 17.258 en 2013 a 15.370, motivado principalmente por la disminución de las reclamaciones referidas a las «cláusulas suelo». Esta disminución del 10,81 % es inferior a la experimentada por volumen de reclamaciones (14,8 %).

	2014		2013		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Documentación incompleta	2.517	29,6	3.706	33,9	-32,1
Remisión al servicio de atención al cliente/defensor del cliente	3.674	43,3	3.246	29,6	13,2
Competencia de otras instancias	1.058	12,5	1.264	11,5	-16,3
Asuntos de Derecho privado	144	1,7	162	1,5	-11,1
Asuntos subjúdice	337	4,0	802	7,3	-58,0
Asuntos que no suponen infracción normativa	5	0,1	6	0,1	-16,7
Política comercial	88	1,0	62	0,6	41,9
Asuntos ya resueltos	38	0,4	9	0,1	322,2
Entidades no supervisadas por el Banco de España	101	1,2	98	0,9	3,1
Otros	345	4,1	125	1,1	176,0
Traslados a otros organismos supervisores	1.242	14,6	2.732	25,0	-54,5
Comisión Nacional del Mercado de Valores	925	10,9	2.397	21,9	-61,4
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	274	3,2	305	2,8	-10,2
Agencia Española de Protección de Datos	43	0,5	30	0,3	43,3
TOTAL	8.491	100,0	10.948	100,0	-22,4

FUENTE: Banco de España.

El cuadro 2.8 se detiene, por su parte, en los 8.491 expedientes restantes. Es destacable el significativo descenso de los expedientes trasladados a otros organismos, alcanzando un 14,6 %, frente al 25 % del ejercicio anterior, de los cuales el 74,5 % era competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Hay que señalar también el importante número de casos en los que los ciudadanos no han cumplido con el requisito previo de acudir ante el SAC/DC de la entidad reclamada (3.674), o no remiten la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación (2.517), conforme a los requisitos legalmente establecidos. En todos estos casos, si posteriormente el reclamante cumple con las formalidades exigidas, se procede a la reapertura del expediente y a sus correspondientes tramitación y resolución.

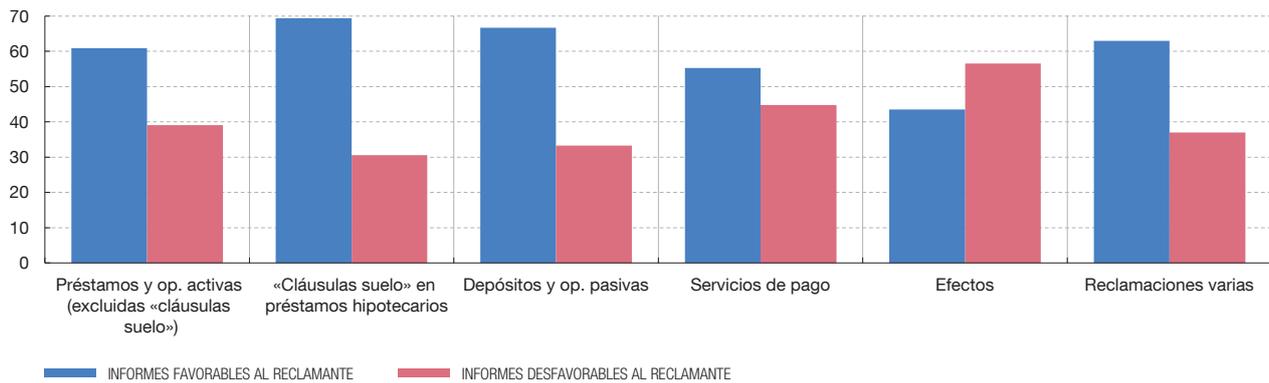
b. Informes emitidos, por materias

El gráfico 2.8 muestra, por materias, el porcentaje de expedientes para los que el DCMR emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable a este².

Informes emitidos

Es preciso destacar el aumento de informes favorables a los reclamantes en todas las categorías, excepto en la categoría de efectos, con una media del 66,5 %, correspondien-

² Obsérvese que los porcentajes se han hallado teniendo en cuenta únicamente los informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias; han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este departamento no puede emitir pronunciamiento.



FUENTE: Banco de España.

do el mayor porcentaje a las operaciones de activo, en especial en las reclamaciones sobre «cláusulas suelo» en préstamos hipotecarios (69,4 %).

2.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL DCMR?

El informe final del DCMR no tiene carácter vinculante. No obstante, si el informe fuera desfavorable a la entidad reclamada, esta deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos o criterios manifestados en él, así como la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación respecto de su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el departamento pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

En los cuadros 2.9 —reclamaciones sin incluir «cláusulas suelo»— y 2.10 —reclamaciones por «cláusulas suelo»— se muestran los allanamientos, rectificaciones e informes favorables al reclamante por entidades.

Estos cuadros permiten hacer una valoración adecuada del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, aportando unos indicadores apropiados para valorar el funcionamiento de sus SAC, conforme a lo establecido en el artículo 93.s) de la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito. De esta forma, un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante indicaría que la entidad no ha resuelto adecuadamente la reclamación de sus clientes en su SAC, obligándoles a acudir al DCMR en busca de una resolución favorable a sus intereses. Este es, a juicio del DCMR, uno de los indicadores que de manera más fiel podría reflejar el eventual funcionamiento inadecuado del SAC.

Un segundo indicador en este sentido podría ser la constatación de un elevado número de allanamientos, que resultaría indicativo de políticas tendentes al retraso de la efectiva solución de la controversia a favor de su clientela, hasta que esta presenta reclamación ante el DCMR.

Por último, y entendiendo la imposibilidad de rectificación real en algunos casos, la no rectificación podría ser indicativa en otros de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del Banco de España. Como se ha indicado, en un elevado número de expedientes en los que se resolvió en contra de la actuación de la

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE
(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

CUADRO 2.9

Entidad	Total informes favorables al reclamante	Rectificaciones	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	Total informes emitidos	Total allanamientos	Total informes y allanamientos	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
CAIXABANK, SA	375	123	32,8	600	87	687	12,7
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	295	64	21,7	351	64	415	15,4
BANKIA, SA	273	75	27,5	441	267	708	37,7
BANCO SANTANDER, SA	251	59	23,5	505	268	773	34,7
IBERCAJA BANCO, SA	206	17	8,3	293	37	330	11,2
BANCO SABADELL, SA	157	84	53,5	308	160	468	34,2
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	136	59	43,4	330	137	467	29,3
CATALUNYA BANC, SA	136	9	6,6	213	130	343	37,9
BANCO MARE NOSTRUM, SA	114	39	34,2	199	117	316	37,0
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, SA	110	39	35,5	186	70	256	27,3
KUTXABANK, SA	105	55	52,4	185	58	243	23,9
BARCLAYS BANK, SA	98	20	20,4	138	65	203	32,0
BANKINTER, SA	81	9	11,1	130	41	171	24,0
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	76	24	31,6	177	155	332	46,7
UNICAJA BANCO, SA	70	13	18,6	116	7	123	5,7
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	65	6	9,2	119	17	136	12,5
LIBERBANK, SA	63	12	19,0	98	25	123	20,3
CAJASUR BANCO, SA	50	9	18,0	67	14	81	17,3
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	50	23	46,0	66	10	76	13,2
BANCO CETELEM, SA	45	5	11,1	79	14	93	15,1
CITIBANK ESPAÑA, SA	38	2	5,3	152	23	175	13,1
ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	38	11	28,9	73	20	93	21,5
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	33	0	0,0	36	5	41	12,2
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC	27	7	25,9	40	1	41	2,4
AVANT TARJETA, EFC, SA	22	3	13,6	52	5	57	8,8
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	22	2	9,1	36	5	41	12,2
BANCO POPULAR-E, SA	17	1	5,9	52	6	58	10,3
BANKINTER CONSUMER FINANCE, EFC, SA	17	2	11,8	23	2	25	8,0
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	16	1	6,3	31	12	43	27,9
RESTO DE ENTIDADES	224	50	22,3	422	104	526	19,8
TOTAL	3.210	823	25,6	5.518	1.926	7.444	25,9

FUENTE: Banco de España.

entidad resulta materialmente imposible la rectificación de su conducta. Un ejemplo de esta casuística son los informes en los que el DCMR concluyó con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó la información precontractual exigida, bien por la normativa, bien por las buenas prácticas bancarias.

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE
(reclamaciones por «cláusulas suelo»)

CUADRO 2.10

Entidad	Total informes favorables al reclamante	Rectificaciones	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	Total informes emitidos	Total allanamientos	Total informes y allanamientos	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
CAIXABANK, SA	1.970	182	9,2	2.574	405	2.979	13,6
UNICAJA BANCO, SA	1.208	67	5,5	1.496	182	1.678	10,8
BANCO MARE NOSTRUM, SA	431	67	15,5	658	357	1.015	35,2
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	415	64	15,4	491	297	788	37,7
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	412	5	1,2	889	51	940	5,4
CATALUNYA BANC, SA	312	291	93,3	361	61	422	14,5
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	263	0	0,0	340	1	341	0,3
LIBERBANK, SA	222	16	7,2	281	12	293	4,1
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	215	15	7,0	418	17	435	3,9
CAJASUR BANCO, SA	208	126	60,6	320	67	387	17,3
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	181	42	23,2	525	1.125	1.650	68,2
CREDIFIMO, EFC, SA	74	0	0,0	133	1	134	0,7
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC	73	0	0,0	81	0	81	0,0
IBERCAJA BANCO, SA	67	30	44,8	112	74	186	39,8
BANKIA, SA	66	34	51,5	103	198	301	65,8
CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC	63	31	49,2	89	16	105	15,2
CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC	62	0	0,0	67	0	67	0,0
CAJA RURAL DE JAÉN, BARCELONA Y MADRID, SCC	47	0	0,0	65	1	66	1,5
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	47	28	59,6	110	52	162	32,1
BANCO SABADELL, SA	36	24	66,7	209	560	769	72,8
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, SA	32	0	0,0	63	3	66	4,5
CAJA RURAL CENTRAL, SCC	29	25	86,2	37	3	40	7,5
CAJASIETE, CAJA RURAL, SCC	28	13	46,4	37	0	37	0,0
CAJA DE ARQUITECTOS, SCC	26	0	0,0	32	0	32	0,0
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC	24	0	0,0	28	3	31	9,7
TARGOBANK, SA	24	0	0,0	42	27	69	39,1
BANCOFAR, SA	21	0	0,0	28	0	28	0,0
RESTO DE ENTIDADES	131	38	29,0	263	180	443	40,6
TOTAL	6.687	1.098	16,4	9.852	3.693	13.545	27,3

La media de rectificaciones, en el caso de expedientes de reclamación excluyendo las «cláusulas suelo» — cuadro 2.9—, se sitúa, para este grupo de entidades, en el 25,6 % de los informes favorables al reclamante —leve incremento respecto al ejercicio anterior (25,1 %), aunque aún insuficiente—, si bien la distribución de esta media es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 40 % de los casos, liderando dicho grupo Banco Sabadell, con un 53,5 % de rectificaciones, seguido por Kutxabank (52,4 %), Servicios Financieros Carrefour (46 %) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (43,4 %). Otro subgrupo de entidades presenta ratios de rectificación significativamente bajas, como Ibercaja Banco (8,3 %), Catalunya Banc (6,6 %), Barclays Bank PLC (6,3 %), Ban-

co Popular-E (5,9 %) y Citibank España (5,3 %). Destaca negativamente Caja Rural del Sur, que no ha rectificado ninguno de los 33 expedientes con informe favorable al reclamante emitido por el DCMR. Los allanamientos equivalen al 25,9 % de las resoluciones en el caso de reclamaciones que excluyen las «cláusulas suelo»; destacan por la parte alta Banco Popular Español (46,7 %), Catalunya Banc (37,9 %) y Bankia (37,7 %), mientras que por la parte baja lo hacen Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC (2,4 %), Unicaja Banco (5,7 %) y Bankinter Consumer Finance, EFC (8 %).

En el caso de reclamaciones sobre «cláusulas suelo» —cuadro 2.10—, la media de rectificaciones es sensiblemente inferior: un 16,4 %. Igualmente, se puede distinguir un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 50 % de los casos, liderado por Catalunya Banc (93,9 %) y seguido por Caja Rural Central (86,2 %), Banco Sabadell (66,7 %), Cajasur Banco (60,6 %), Cajas Rurales Unidas (59,6 %) y Bankia (51,6 %). Y otro subgrupo de entidades que presentan ratios de rectificación muy por debajo de la media, como Caixabank (9,2 %)³, Liberbank (7,2 %), Banco de Castilla-La Mancha (7 %), Unicaja Banco (5,5 %) o Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria (1,2 %). Destacan negativamente diez entidades que, tras recibir informes favorables al reclamante, no han rectificado en ninguno de los casos, como son Caja Rural de Granada, Credifimo, Caja Rural de Castilla-La Mancha, Caja Rural de Navarra, Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Abanca Corporación Bancaria, Caja de Arquitectos, Caja Rural de Extremadura, Targobank y Bancofar. El porcentaje de allanamiento más alto lo presentan Banco Sabadell (72,8 %), Banco Popular Español (68,2 %) y Bankia (65,8 %); y el más bajo, Caja Rural de Granada (0,3 %), seguido de Credifimo, EFC (0,7 %), y de Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid (1,5 %). Además, hay entidades que no se han allanado en ningún expediente, tales como Caja Rural de Castilla-La Mancha, Caja Rural de Navarra, Cajasiete, Caja de Arquitectos y Bancofar.

En el caso de las reclamaciones cuyo objeto han sido las denominadas «cláusula suelo», hay que hacer una matización en relación con los allanamientos. Algunas entidades presentan porcentajes elevados debido a que, una vez iniciada la tramitación de los expedientes, decidieron cambiar su política de actuación y se allanaron en todas las reclamaciones que estaban abiertas y pendientes de resolución, tanto las presentadas ante este DCMR como las que estaban siendo tramitadas en su SAC.

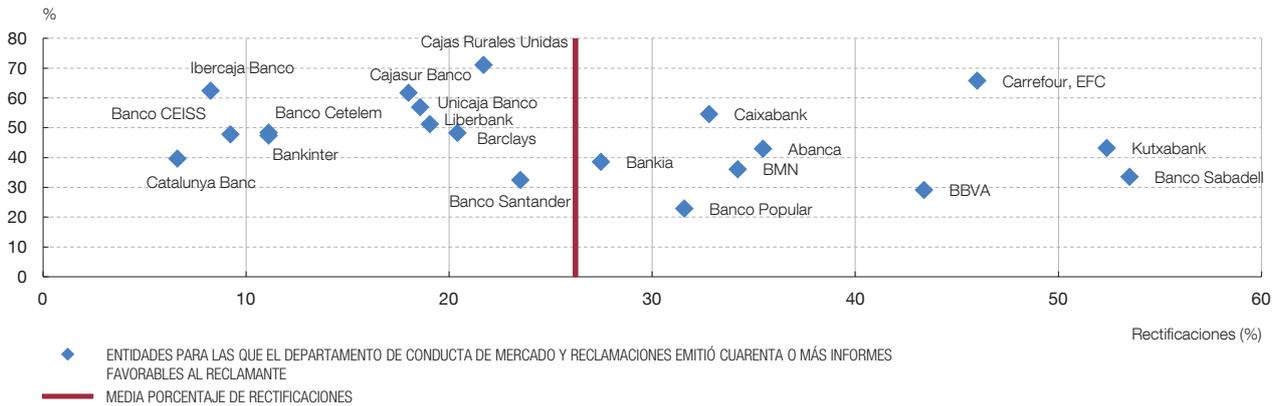
En los gráficos 2.9 y 2.10 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones, distinguiendo entre las reclamaciones por «cláusulas suelo» y el resto de reclamaciones presentadas. En el eje horizontal se incluye el porcentaje de rectificación y en el eje vertical el porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de informes y allanamientos, todo ello para cada entidad.

Por último, debemos indicar que, aunque en muchas ocasiones la pretensión del reclamante no es un resarcimiento económico, el DCMR ha tenido conocimiento de la devolución de 2.166.937,59 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones. En dicha cantidad no se incluyen las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», cuyo importe no ha sido valorado.

³ Con posterioridad al cierre de los datos de esta Memoria, Caixabank ha comunicado a este departamento su intención de rectificar en más de 1.000 expedientes, por la vía de eliminar de manera definitiva las «cláusulas suelo» incluidas en sus préstamos hipotecarios afectados por estas reclamaciones.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES (no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

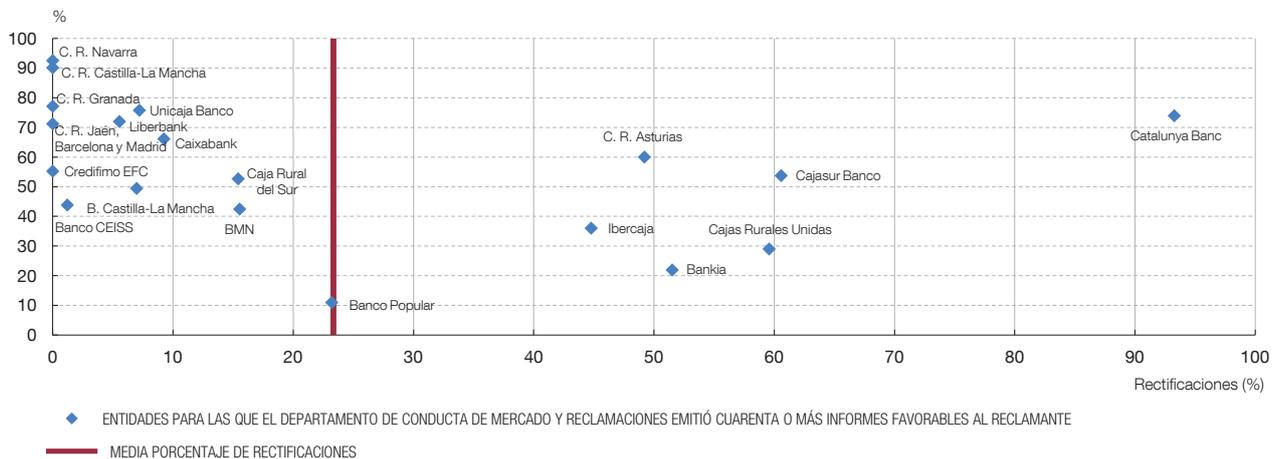
GRÁFICO 2.9



FUENTE: Banco de España.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES (reclamaciones por «cláusulas suelo»)
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

GRÁFICO 2.10



FUENTE: Banco de España.

El gráfico 2.11 muestra la evolución de las rectificaciones en los últimos cinco años. Si bien su evolución positiva es clara desde el año 2012, todavía es manifiestamente mejorable. En esta misma línea de mejora, podemos comprobar un sensible aumento del porcentaje de rectificaciones en los datos provisionales del año 2015 (a fecha 30 de septiembre), en los que el porcentaje de rectificación en reclamaciones, excluidas las «cláusulas suelo», es del 36,5%, y en las reclamaciones por «cláusulas suelo», del 32 %.

2.3 Consultas atendidas

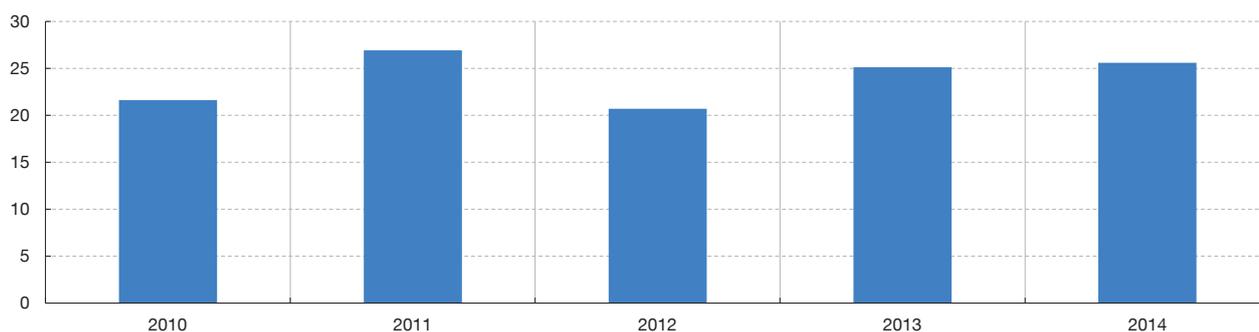
El gráfico 2.12 muestra la evolución de los dos tipos de consultas, las telefónicas y las escritas.

Durante 2014 se han recibido 3.304 consultas escritas y 51.682 llamadas telefónicas de consulta en el departamento, lo que supone un descenso del 8 % de las escritas y un aumento del 19,5 % de las telefónicas respecto al dato del ejercicio anterior.

La opción de presentar consultas escritas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros, quedando constancia por escrito de la opinión del DCMR.

PORCENTAJE DE RECTIFICACIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS (no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

GRÁFICO 2.11

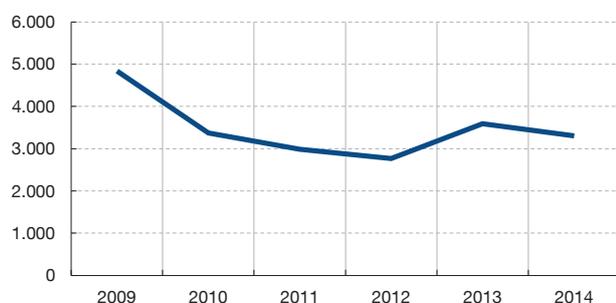


FUENTE: Banco de España.

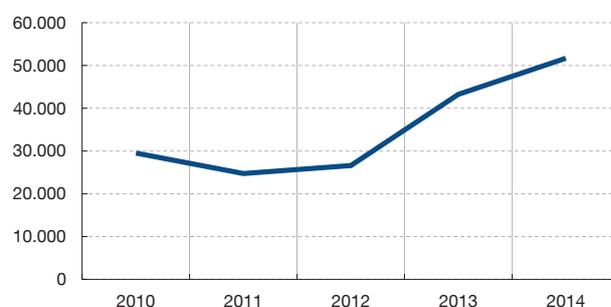
CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS

GRÁFICO 2.12

EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

En cuanto al servicio de atención telefónica de consultas, se constata un año más que es uno de los instrumentos más usados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de cuestiones que les interesan, permitiendo obtener la información necesaria para decidir sobre la oportunidad de presentar de forma rápida y precisa una reclamación contra la entidad de la que son clientes. El incremento de las consultas telefónicas redonda en un incremento de la formación financiera de los usuarios y reduce el número de reclamaciones que se presentan ante el DCMR.

Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés se encuentran muy interrelacionadas con la problemática financiera del momento, e incluso con las noticias económicas, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos. En este sentido, el servicio de consultas —tanto telefónicas como escritas— refuerza las herramientas de información al público (Portal del Cliente Bancario) y de educación financiera (portal finanzasparatodos.es, junto con la CNMV) que ofrece el Banco de España.

2.4 Anejo estadístico

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014

CUADRO A.1.1

Bancos

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CAIXABANK, SA	492	13,4	2.345	64,0	733	20,0	96	2,6	3.666
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	1.280	64,6	257	13,0	414	20,9	31	1,6	1.982
UNICAJA BANCO, SA	189	10,5	1.278	71,0	323	17,9	11	0,6	1.801
BANCO MARE NOSTRUM, SA	474	35,6	545	40,9	275	20,7	37	2,8	1.331
BANCO SABADELL, SA	720	58,2	193	15,6	302	24,4	22	1,8	1.237
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	68	6,3	477	44,3	525	48,8	6	0,6	1.076
BANKIA, SA	465	46,1	339	33,6	183	18,1	22	2,2	1.009
BANCO SANTANDER, SA	269	34,4	254	32,5	221	28,3	38	4,9	782
CATALUNYA BANC, SA	191	25,0	448	58,6	108	14,1	18	2,4	765
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	150	28,8	142	27,3	202	38,8	26	5,0	520
IBERCAJA BANCO, SA	111	21,5	273	52,9	111	21,5	21	4,1	516
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	22	4,6	237	49,8	206	43,3	11	2,3	476
CAJASUR BANCO, SA	81	17,3	258	55,1	125	26,7	4	0,9	468
LIBERBANK, SA	37	8,9	285	68,5	89	21,4	5	1,2	416
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, SA	73	22,7	142	44,1	97	30,1	10	3,1	322
KUTXABANK, SA	61	23,7	113	44,0	76	29,6	7	2,7	257
BARCLAYS BANK, SA	66	32,0	99	48,1	38	18,4	3	1,5	206
CITIBANK ESPAÑA, SA	23	13,1	38	21,7	113	64,6	1	0,6	175
BANKINTER, SA	41	24,0	81	47,4	49	28,7	0	0,0	171
BANCA MARCH, SA	70	68,0	13	12,6	19	18,4	1	1,0	103
BANCO CETELEM, SA	14	15,1	45	48,4	32	34,4	2	2,2	93
BANCOPOPULAR-E, SA	19	21,8	23	26,4	44	50,6	1	1,1	87
TARGOBANK, SA	27	34,2	30	38,0	21	26,6	1	1,3	79
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	11	28,9	13	34,2	14	36,8	0	0,0	38
EVO BANCO, SA	7	22,6	10	32,3	13	41,9	1	3,2	31
BANCOFAR, SA	0	0,0	22	75,9	7	24,1	0	0,0	29
SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA	5	17,9	11	39,3	11	39,3	1	3,6	28
UNOE BANK, SA	8	28,6	5	17,9	14	50,0	1	3,6	28
BANCO CAIXA GERAL, SA	1	4,5	14	63,6	6	27,3	1	4,5	22
BANCA PUEYO, SA	0	0,0	13	76,5	4	23,5	0	0,0	17
BANCO PASTOR, SA	8	80,0	1	10,0	0	0,0	1	10,0	10
OPEN BANK, SA	3	30,0	4	40,0	2	20,0	1	10,0	10
BANCO CAMINOS, SA	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6
BANCO MEDIOLANUM, SA	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6
GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014 (cont.)

CUADRO A.1.1

Bancos

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
BANCO INVERSI, SA	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL	0	0,0	0	0,0	3	75,0	1	25,0	4
POPULAR BANCA PRIVADA, SA	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
ANDBANK ESPAÑA, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
BANCO PICHINCHA ESPAÑA, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANKOIA, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	4.989	28,1	8.025	45,1	4.387	24,7	383	2,2	17.784

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014

CUADRO A.1.2

Cajas de ahorros

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CAJA DE AHORROS Y M. P. DE ONTINYENT	8	36,4	8	36,4	6	27,3	0	0,0	22
COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	8	34,8	9	39,1	6	26,1	0	0,0	23

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014
Cooperativas de crédito

CUADRO A.1.3

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2013
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	302	36,4	448	54,0	72	8,7	7	0,8	829
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	116	20,1	342	59,3	97	16,8	22	3,8	577
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	1	0,3	277	75,7	86	23,5	2	0,5	366
CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC	18	16,1	66	58,9	21	18,8	7	6,3	112
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC	1	1,0	85	85,9	10	10,1	3	3,0	99
CAJA LABORAL POPULAR, CC	59	63,4	20	21,5	11	11,8	3	3,2	93
CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC	5	6,4	67	85,9	4	5,1	2	2,6	78
CAJA RURAL DE JAÉN, BARCELONA Y MADRID, SCC	2	2,7	53	71,6	19	25,7	0	0,0	74
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA, SCC	5	9,8	21	41,2	20	39,2	5	9,8	51
CAJA RURAL CENTRAL, SCC	3	7,0	31	72,1	9	20,9	0	0,0	43
CAJASIEVE, CAJA RURAL, SCC	0	0,0	32	76,2	9	21,4	1	2,4	42
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC	5	13,5	28	75,7	3	8,1	1	2,7	37
CAJA DE ARQUITECTOS, SCC	0	0,0	28	82,4	5	14,7	1	2,9	34
CAJA RURAL DE ZAMORA, CC	0	0,0	15	71,4	5	23,8	1	4,8	21
CAJA RURAL DE ARAGÓN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	8	44,4	2	11,1	7	38,9	1	5,6	18
CAIXA RURAL GALEGA, SCCLG	1	7,1	6	42,9	7	50,0	0	0,0	14
CAJA RURAL DE TORRENT, CCV	0	0,0	10	90,9	1	9,1	0	0,0	11
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV	0	0,0	6	60,0	3	30,0	1	10,0	10
CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPelayo, SEGOVIA Y CASTELLDANS, SCC	4	44,4	2	22,2	3	33,3	0	0,0	9
CAIXA RURAL ALTEA, CCV	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7
CAJA RURAL DE TERUEL, SCC	1	14,3	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7
CAJA RURAL DE SORIA, SCC	1	16,7	4	66,7	1	16,7	0	0,0	6
CAIXA RURAL LA VALL «SAN ISIDRO», SCCV	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5
CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SCC	2	50,0	1	25,0	0	0,0	1	25,0	4
CAJA RURAL NTRA. SRA. DE LA ESPERANZA DE ONDA, SCCV	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS, CCV	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE BETXI, S. COOP. DE CRÉDITO V.	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS-CC ING., SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL VINARÓS, SCCV	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
CAIXA RURAL D'ALGEMESÍ, SCVC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL SAN VICENTE FERRER DE VALL DE UXÓ, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA DE CRÉDITO COOPERATIVO, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL CATÓLICO-AGRARIA, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE GIJÓN, CC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE VILLAR, COOP. CTO. V.	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL SAN JAIME DE ALQUERÍAS NIÑO PERDIDO, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL SAN JOSÉ DE NULES, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	536	20,9	1.569	61,1	402	15,7	59	2,3	2.566

FUENTE: Banco de España.

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2013
CREDIFIMO, EFC, SA	2	1,4	75	53,6	62	44,3	1	0,7	140
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	10	13,2	50	65,8	15	19,7	1	1,3	76
AVANT TARJETA, EFC, SA	5	8,8	22	38,6	30	52,6	0	0,0	57
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC	1	2,4	27	65,9	12	29,3	1	2,4	41
BANKINTER CONSUMER FINANCE, EFC, SA	2	8,0	17	68,0	6	24,0	0	0,0	25
ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	10	40,0	12	48,0	2	8,0	1	4,0	25
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA	2	16,7	4	33,3	5	41,7	1	8,3	12
VOLKSWAGEN FINANCE, SA, EFC	0	0,0	6	50,0	5	41,7	1	8,3	12
FINCONSUM, EFC, SA	2	25,0	3	37,5	3	37,5	0	0,0	8
EURO CRÉDITO, EFC, SA	1	16,7	3	50,0	1	16,7	1	16,7	6
CITIFIN, SA, EFC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
FINANCIERA EL CORTE INGLÉS, EFC, SA	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
FCA CAPITAL ESPAÑA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
SDAD. CONJUNTA EMISIÓN GESTIÓN MEDIOS DE PAGO, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
BANSABADELL FINCOM, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
BNP PARIBAS LEASE GRUP, SA, SE	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
ENTIDADES NO SUPERVISADAS BE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANDIA, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ESPAÑA, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
SANTANDER LEASE, SA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	40	9,4	228	53,6	148	34,8	9	2,1	425

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

CUADRO A.1.5

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2013
ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	20	21,5	38	40,9	32	34,4	3	3,2	93
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	12	27,9	16	37,2	15	34,9	0	0,0	43
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	5	45,5	2	18,2	4	36,4	0	0,0	11
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	40,0	2	20,0	1	10,0	3	30,0	10
TRIODOS BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5
NOVO BANCO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
AKF BANK GMBH & CO KG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
SELF TRADE BANK, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
SOFINLOC INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOYOTA KREDITBANK GMBH, SE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	44	25,1	61	34,9	60	34,3	10	5,7	175

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2014
Resto de entidades

CUADRO A.1.6

Entidades	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2013
AMERICAN EXPRESS CARD ESPAÑA, SA	1	12,5	1	12,5	5	62,5	1	12,5	8
LEFER TRANSFER, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
EURODIVISAS, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
GESTIÓN DE VALORACIONES Y TASACIONES, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
HERBON ENVÍOS, EP, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
MUNDIAL MONEY TRANSFER, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
SGR DE LA COMUNIDAD VALENCIANA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED (RED DE AGENTES)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	2	12,5	5	31,3	6	37,5	3	18,8	16

FUENTE: Banco de España.