

1 INTRODUCCIÓN

1 INTRODUCCIÓN

Se presenta a continuación la *Memoria de Reclamaciones, 2016*, que, de conformidad con lo establecido en el artículo 30.º, apartado 4.º, de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, recoge el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR), que se corresponden, respectivamente, con sus capítulos 2 y 3.

El capítulo 2 resume, por tanto, la actividad desarrollada por el Banco de España en este ámbito hasta el 30 de abril de 2017, fecha en la que, en cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa actual, se cerró la tramitación de las reclamaciones presentadas ante el DCMR a lo largo del año anterior. Y, habiendo sido ya publicada la *Memoria de la supervisión bancaria en España, 2016*, es recomendable acudir a esta fuente —y, en concreto, a su capítulo 4— para obtener una visión más completa del proceso de reclamaciones, dado que este, en determinadas ocasiones, cuando revela la existencia de incumplimientos normativos por parte de las entidades supervisadas, puede desembocar en actuaciones y medidas de carácter supervisor. En este sentido, es innegable el notable valor que aporta el análisis del número, la tendencia y el contenido de las reclamaciones a las labores supervisoras que lleva a cabo el DCMR.

La vinculación entre ambas publicaciones es, en esta ocasión, especialmente relevante, porque la *Memoria de Reclamaciones, 2016* incluye, como novedad, una adenda en la que, a partir de una actuación descrita en la *Memoria de la supervisión bancaria en España, 2016*, se analiza el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades y se identifican las mejores prácticas de las entidades supervisadas existentes en este ámbito. Como es sabido, los servicios de atención al cliente (SAC) tienen, por imposición normativa, un papel central en el proceso de resolución de reclamaciones, aunque resulta deseable que no se limiten a la mera tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas de la clientela, sino que también constituyan una fuente de información relevante como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de incidencias que, bien aprovechada, permita su corrección o prevención y redunde en la consiguiente mejora en el tratamiento de las reclamaciones y, en definitiva, en la satisfacción de la clientela.

Al igual que ocurrió durante el año precedente, en 2016 se ha registrado una nueva reducción en el número de reclamaciones, situándose en 14.462, un 28,6 % inferior al de 2015, y continuando así una tendencia que viene desde 2013, cuando alcanzó su máximo histórico en 34.645. Esta tendencia parece, sin embargo, romperse en 2017, ya que, con los datos correspondientes al primer cuatrimestre, habría ya más de 8.000 reclamaciones presentadas, cifra que, proyectada para todo el año, llevaría las reclamaciones en 2017 a cifras próximas a 30.000. Detrás de este incremento está, sin duda, y además de otros factores, la generalización, desde finales de 2016, de las solicitudes que las entidades bancarias están recibiendo de sus clientes para la devolución de los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios al albur de la sentencia 705/2015 del Tribunal Supremo, que declaró abusivas determinadas cláusulas insertas en préstamos hipotecarios; entre otras, la de atribución de gastos de la operación al consumidor.

La disminución de reclamaciones en 2016 ha sido especialmente significativa en el caso de las referidas a *cláusulas suelo*, que han pasado de representar un 46 % del total en

2015 a ser un 27 % —3.954— en 2016. La proliferación de sentencias sobre esta materia permite suponer que existe un creciente uso de la vía judicial para dilucidar las controversias, circunstancia que, sumada a una mayor propensión de las entidades a cerrar acuerdos de resolución amistosa con sus clientes, permite explicar el menor recurso al sistema de reclamaciones. A ello también contribuye, sin duda, el proceso de aprendizaje, que va permitiendo a los potenciales reclamantes conocer las competencias del DCMR y el alcance real de sus resoluciones. Como es cada vez mejor sabido, el DCMR carece de competencia tanto para valorar o interpretar las cláusulas contractuales como para pronunciarse sobre su eventual abusividad, elementos que, en la mayor parte de los casos, constituyen el motivo básico de controversia en este tipo de reclamaciones. De este modo, la actuación del DCMR se circunscribe a la efectiva comprobación del cumplimiento de la normativa sobre transparencia informativa y de la observancia de los criterios de buena práctica que el propio DCMR va sentando y, conociendo de antemano este limitado ámbito competencial, no es de extrañar que los reclamantes y las entidades busquen alternativas para la resolución de sus controversias.

Como se explicó en la anterior Memoria, las páginas que siguen ofrecen diferentes alternativas para valorar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España. La primera es el número absoluto de reclamaciones, cuya evolución general se acaba de repasar, y que incorpora información que, para un análisis adecuado, debe depurarse de circunstancias como, entre otras, la no competencia del Banco, la inatención por los reclamantes de la solicitud del DCMR para que completen la información aportada o la existencia de procedimientos judiciales que obligan a la inhibición del DCMR. No obstante esta limitación, el número absoluto de reclamaciones constituye una pieza importante de la valoración que realiza el DCMR y aporta enorme valor en su tarea supervisora de los servicios de atención al cliente de las entidades, especialmente cuando se pone en relación con su tamaño o, en algunos casos, con su significativa concentración en determinados segmentos del mercado. Una pieza adicional, e importante, para este análisis de las reclamaciones es la información que se proporciona sobre los informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones contra las entidades más activas, por cuota de mercado, en cuatro segmentos de este —*cláusulas suelo*, resto de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y tarjetas—, y donde se posicionan las entidades en sendos gráficos que se corresponden con las materias citadas.

La segunda alternativa analítica consiste en explotar la información que ofrecen las reclamaciones que, tras ser admitidas, pasan a ser estudiadas y, a la vista de los argumentos de las partes y de las evidencias presentadas, informadas por el DCMR. Aquí la clave reside en analizar si los informes se pronuncian a favor de las entidades o de los reclamantes, sumando en este último caso los eventuales desistimientos, por el lado del reclamante, y allanamientos a las pretensiones de este, por el lado de la entidad, en la medida en que, al fin y al cabo, ambos suponen, por lo común, cerrar el expediente a favor del reclamante. Pues bien, en 2016, como se verá, del total de resoluciones emitidas —informes, allanamientos y desistimientos—, un 71,1 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante, en el entorno de los niveles registrados en años anteriores: 74,2 % en 2015 y 73,5 % en 2014. El dato positivo está en los allanamientos, que disminuyen significativamente (del 35,4 % al 21,8 % de las resoluciones), algo que, contrariamente a lo que podría parecer a simple vista, permite suponer, si se acompaña de una reducción de informes favorables al reclamante, que los servicios de atención al cliente han funcionado de una manera más eficiente, resolviendo, en primera instancia, las controversias más claramente a favor del cliente sin requerir la mediación del DCMR. En todo caso, un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante seguiría indi-

cando que, con carácter general, la entidad no ha resuelto de modo correcto las reclamaciones de sus clientes.

En este punto, interesa destacar que el índice de resoluciones favorables a los reclamantes, calculado en sentido amplio, como antes se ha señalado, es superior al general en el caso concreto de las reclamaciones relacionadas con la aplicación del *Código de Buenas Prácticas* previsto en la normativa de protección de deudores hipotecarios sin recursos (83,6 %, frente al 71,1 % general). Aun siendo pocas, relativamente, las reclamaciones en esta materia y estar concentradas solo en algunas entidades, no cabe duda de que se trata de una cuestión de gran relevancia social, por lo que algunas de las iniciativas supervisoras del DCMR se están dirigiendo, precisamente, a esta materia, según se describe en el capítulo 4 de la *Memoria de la supervisión bancaria en España, 2016* y con independencia de la activa participación del Departamento en la pertinente comisión de seguimiento que prevé la normativa referida.

La tercera y última alternativa que ofrece la *Memoria de Reclamaciones, 2016* para evaluar cualitativamente las reclamaciones presentadas es el índice de rectificación de las entidades bancarias ante informes del DCMR contrarios a sus intereses. Aun entendiendo la dificultad que, en ocasiones, entraña la rectificación de las entidades y su sumisión al criterio sentado por el informe del DCMR, la no rectificación podría ser indicativa de una insuficiente voluntad de la entidad para asumir ese criterio, que es previa y sobradamente conocido. En este sentido, y al igual que ocurre con los allanamientos y en ausencia de cambios significativos en otras variables, unas mayores tasas de rectificación son bienvenidas en la medida en que, finalmente, suponen resolver la controversia a favor del cliente, pero, por otro lado, impulsan al Departamento a incluir en sus acciones supervisoras actuaciones específicas encaminadas a inducir a las entidades a asumir sus criterios en fases anteriores del procedimiento de reclamación e incluso, ya idealmente, en su origen.

Sentada esta consideración de carácter general, y sin perder de vista que hay siempre una notable dispersión en el comportamiento entre entidades, no es una buena noticia que la media general de rectificaciones, para las reclamaciones no relacionadas con *cláusulas suelo*, se haya situado en 2016 en el 36,8 % de los informes favorables al reclamante, ligeramente por debajo del 40 % de 2015, y que, en el caso de las sí relacionadas con *cláusulas suelo*, haya ocurrido otro tanto —31 % en 2016, frente al 35,4 % en 2015—. En ambos casos se rompe una tendencia de mejora que venía de hace varios años, aunque los datos son, todavía, mejores que los registrados hace dos años.

Además de la gama de métricas señalada, la *Memoria de Reclamaciones, 2016* ofrece, de nuevo, información sectorizada para evaluar el comportamiento y la evolución de las entidades en lo relativo a reclamaciones basándose en su clasificación en cuatro grupos (de C1 a C4), definidos en función de la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. Esta clasificación, que se toma de la seguida para definir el perfil supervisor de conducta y que fue explicada con detalle en el capítulo 4 de la *Memoria de la supervisión bancaria en España, 2015*, permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos, y pone en directa relación el comportamiento de las entidades en la resolución de reclamaciones con la estrategia supervisora del Departamento.

La *Memoria de Reclamaciones, 2016* también se detiene en la actividad consultiva desarrollada por el DCMR, actividad íntimamente ligada a la resolución de reclamaciones,

pues, a menudo, la consulta constituye un paso previo a la reclamación, y que ilustra en buena medida uno de los servicios más directos que ofrece el Banco de España a los ciudadanos. De la mano, por tanto, de las reclamaciones, esta actividad ha vuelto a disminuir en 2016, ligeramente en el caso de las consultas telefónicas (31.660, un 11 % menos que el año anterior) y más acusadamente (1.935, un 40,2 % menos) en el caso de las escritas. Por su parte, las visualizaciones del *Portal del Cliente Bancario* ascendieron a 3.618.664.

Finalmente, la *Memoria de Reclamaciones, 2016* también incorpora, como se indicaba más arriba, un capítulo 3 que constituye un pormenorizado detalle de los criterios de buena práctica aplicados en la resolución de las reclamaciones presentadas durante el año, que, a buen seguro, constituirá una valiosa herramienta de consulta para entidades y clientes.

Por lo demás, el ámbito de la actividad del DCMR relativa a Publicidad ya ha sido objeto de tratamiento detallado en la *Memoria de la supervisión bancaria en España, 2016*, mientras que la valoración de las iniciativas de educación financiera, en buena medida enmarcadas en el convenio que mantiene el Banco de España con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se han incluido en el *Informe de Actividades, 2016*. Remitimos, por tanto, al lector a estas publicaciones para recuperar la pertinente información.