

1

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

ÍNDICE

1 Consultas atendidas	29
2 Reclamaciones recibidas	33
2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	34
2.2 ¿Quién reclamó?	38
2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?	39
2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?	43
2.5 ¿Por qué se reclamó?	43
3 Reclamaciones resueltas	49
3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones se admiten a trámite?	49
3.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?	52
3.3 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación	55
3.4 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	58
Anejo estadístico	69

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

Durante el año 2018, el DCMR ha atendido 49.708 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros, de los que 19.695 fueron reclamaciones y 30.013 fueron consultas, atendidas tanto por escrito como telefónicamente.

En 2018, el DCMR ha recibido 30.013 consultas y 19.695 reclamaciones

En conjunto, el número de reclamaciones y de consultas recibidas en el departamento ha descendido un 39 %, que pasaron de 81.426 en 2017 a 49.708 en 2018, habiendo descendido tanto el número de reclamaciones recibidas como el de consultas atendidas.

Como puede apreciarse en el esquema 1.1, durante 2018 no se han tramitado quejas por parte del departamento. Ello se debe a que, con la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, las quejas han pasado a tramitarse como reclamaciones.

Por otro lado, el número de consultas recibidas durante 2018 se ha reducido en un 26,9 %, pasando de 41.056 en 2017 a 30.013 en 2018. En el gráfico 1.1 se muestra la evolución del número de consultas desde 2009.

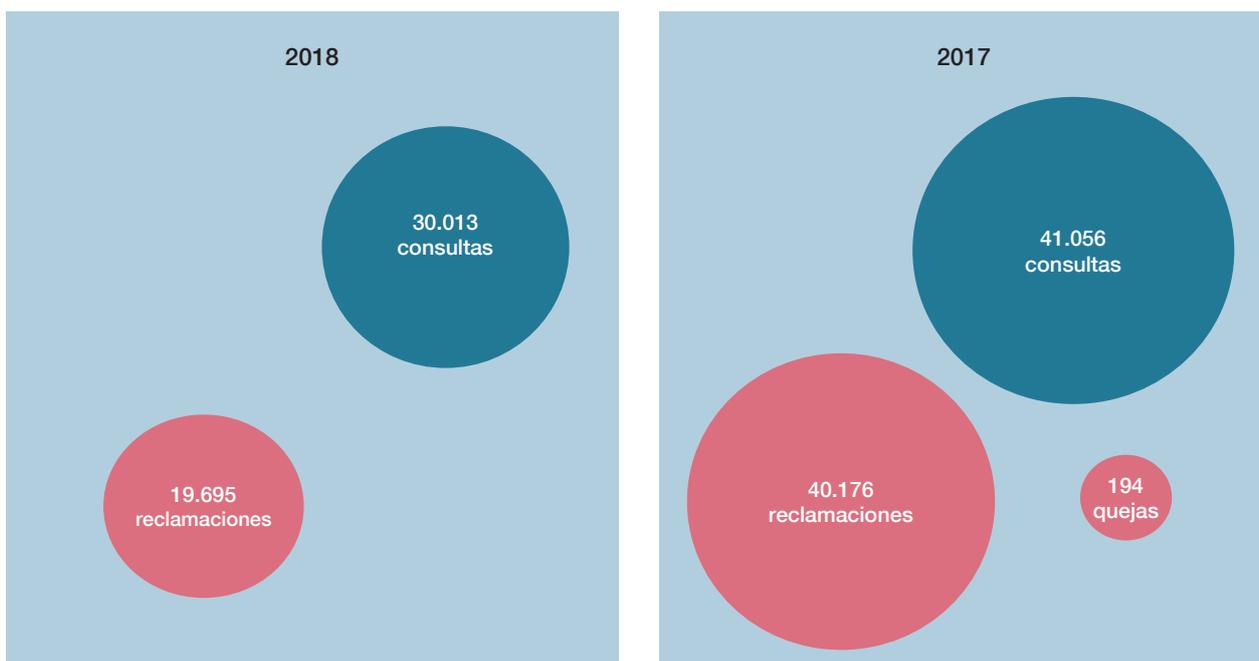
En cuanto al número de reclamaciones tramitadas, han descendido considerablemente, pasando del récord histórico de 40.176 en 2017 a 19.695 en 2018, y situándose en niveles similares a años anteriores.

En el gráfico 1.2 se aprecia la evolución del número de reclamaciones recibidas en los últimos diez años.

Como puede observarse, tras el acusado incremento del volumen de reclamaciones en 2013 —motivado principalmente por la recepción de 18.387 reclamaciones por la aplicación de las «cláusulas suelo»—, se produjo un paulatino descenso en los tres años siguientes. Sin embargo, dicho descenso fue bruscamente interrumpido en 2017, debido a que se recibieron 23.040 reclamaciones sobre el pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios, siendo dicho número superior al total de reclamaciones recibidas en 2018.

En el gráfico 1.3 se muestra la evolución mensual de las consultas y de las reclamaciones recibidas, tanto en 2017 como en 2018.

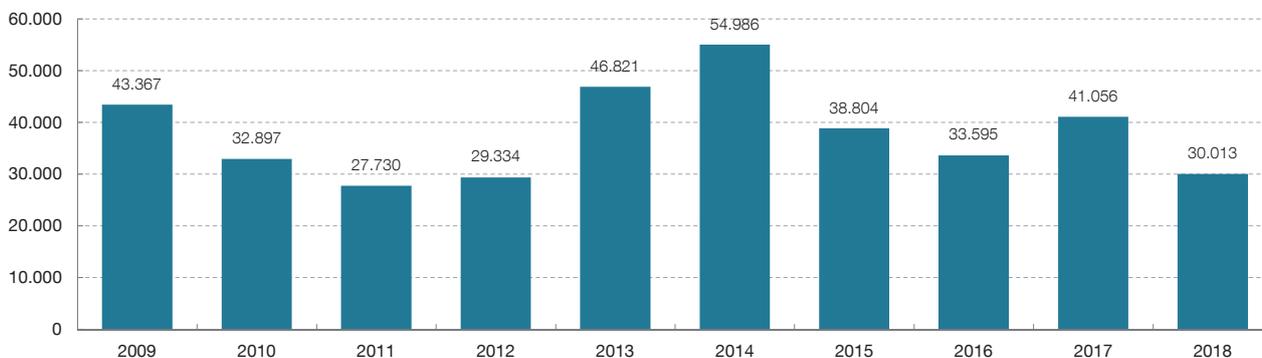
RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.1

CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

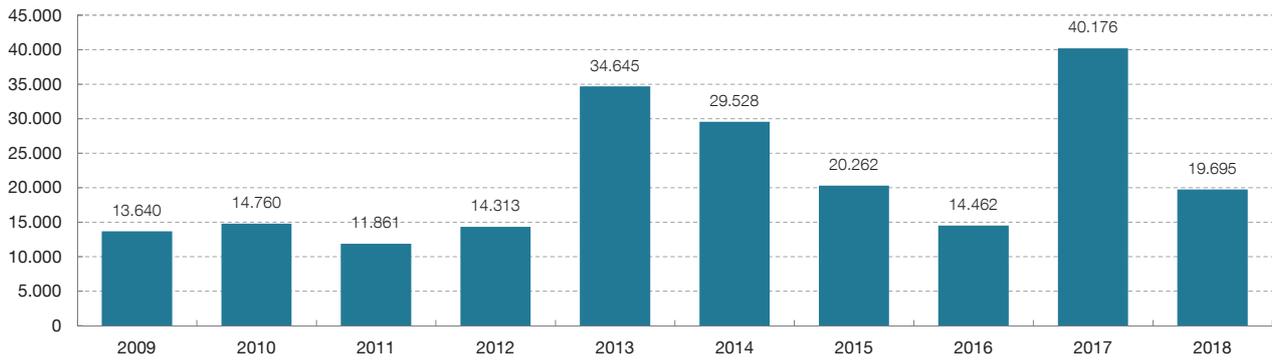


FUENTE: Banco de España.

Como puede apreciarse, a partir de marzo de 2017 el número de reclamaciones recibidas por el DCMR inició un notable ascenso, que culminó en julio de dicho año, en el que llegaron a recibirse 5.584 reclamaciones. Este ascenso fue ocasionado por las reclamaciones motivadas por el pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios. Posteriormente, tras dos meses de descenso, el número de reclamaciones se mantuvo constante hasta diciembre

Gráfico 1.2

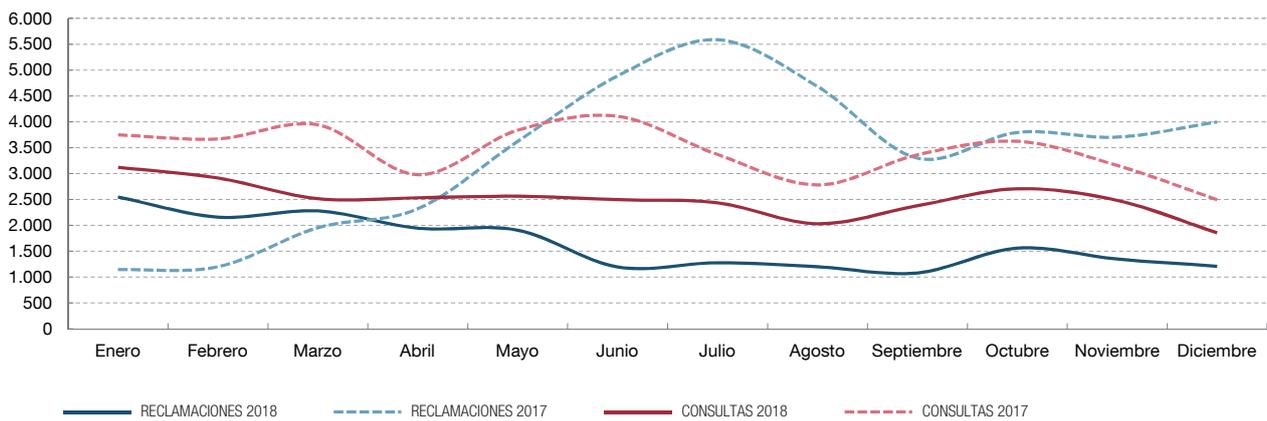
RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.3

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS RECLAMACIONES Y DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

de 2017, y se redujo bruscamente en enero de 2018. A partir de dicho mes, se inicia una tendencia decreciente, que ha continuado, en líneas generales, a lo largo de todo el año 2018.

Por su parte, en las consultas telefónicas y escritas recibidas se observa una tendencia similar en términos interanuales, si bien el volumen correspondiente a 2018 es inferior al de 2017 en todos los meses.

OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL DCMR

Aparte de la tramitación y resolución de las reclamaciones y consultas, el DCMR tiene atribuidas otras funciones, orientadas a la protección del cliente de servicios bancarios y a la mejora de la conducta de mercado de las entidades supervisadas. En el cuadro adjunto se muestran las principales actividades desarrolladas por el DCMR en 2018.

Por un lado, se ocupa de la publicación de contenidos en el Portal del Cliente Bancario, ubicado dentro del sitio web del Banco de España. En 2018 ha recibido cerca de 2,2 millones de visitas de más de 600.000 usuarios únicos, constituyendo una importante herramienta en el fomento de la educación financiera. Para mayor información acerca de este portal, véase el recuadro 1.2.

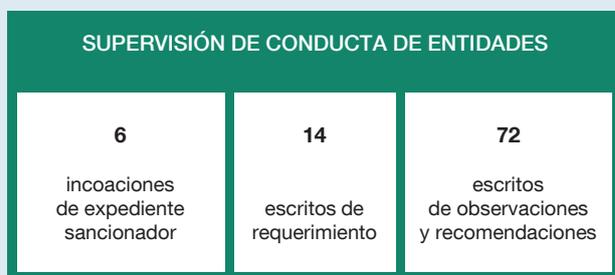
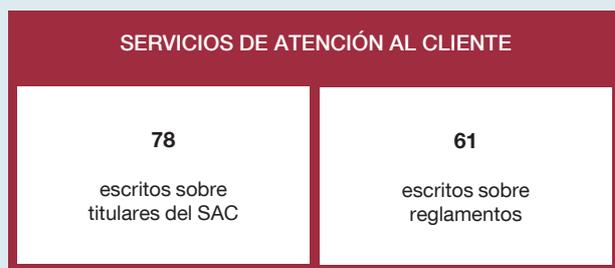
Asimismo, el DCMR se encarga de controlar el correcto funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades. Durante el ejercicio, ha dirigido un total de 78 escritos relacionados con la idoneidad de las personas responsables de los SAC, y ha efectuado otros 61 escritos relacionados con el contenido de los reglamentos por los que se rige su funcionamiento.

Otra de las funciones del departamento consiste en el control de la publicidad de productos y servicios bancarios, a fin de que los clientes reciban una información clara, suficiente, objetiva y no engañosa. Por este motivo, en 2018 se han efectuado 309 escritos, dirigidos a las entidades, por los cuales se ha requerido el cese o la rectificación de la publicidad que no cumplía con los

requisitos de la normativa, o bien se ha solicitado información acerca de determinadas piezas publicitarias.

El departamento también asume la supervisión de la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, desempeñando para ello funciones de vigilancia y de inspección de las entidades en lo relativo a la transparencia y la protección de la clientela. Fruto de ello, se han incoado 6 expedientes sancionadores contra distintas entidades, y se han formulado 14 requerimientos y 72 escritos de observaciones y recomendaciones. En lo relativo a este punto, nos remitimos al capítulo 4 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2018*.

Por último, el DCMR tiene atribuidas ciertas competencias en el ámbito de la regulación de la conducta de las entidades supervisadas. Por un lado, presta el correspondiente apoyo técnico al legislador nacional durante las diferentes fases de elaboración de la normativa de conducta bancaria; y, por otro, elabora, previa la correspondiente habilitación o mandato, la normativa técnica propia del Banco de España, para el desarrollo y la ejecución de la normativa de rango superior. Igualmente, el DCMR colabora con los organismos europeos competentes para la elaboración de las normas en este ámbito, destacando las funciones regulatorias en el marco de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés); y atiende las consultas interpretativas de la normativa de este ámbito planteadas por diversos interesados.



FUENTE: Banco de España.

1 Consultas atendidas

Durante 2018, el DCMR ha atendido 30.013 consultas, de las que 1.672 fueron consultas escritas y 28.341 fueron consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del departamento. En el gráfico 1.4 se puede observar el volumen de ambas en los cinco últimos años.

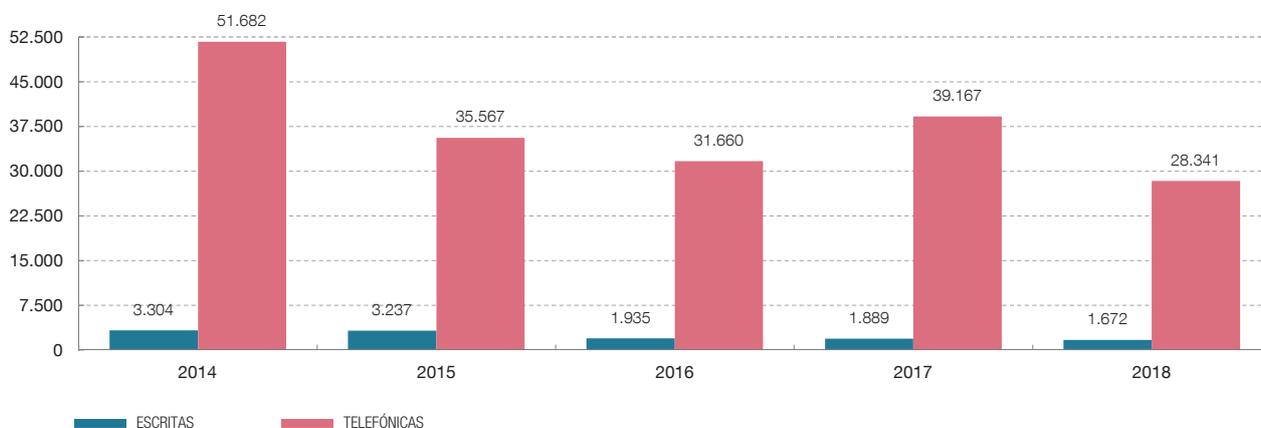
**Teléfonos de atención al público:
900 545 454 y 913 388 830, de lunes
a viernes laborables en Madrid,
de 8.30 a 17 horas**

El servicio de atención telefónica de consultas recibe llamadas de los ciudadanos, a través de los teléfonos 900 545 454 y 913 388 830, cuyo horario es de lunes a viernes laborables en Madrid capital, de 8.30 a 17 horas. Este servicio es uno de los instrumentos más utilizados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de diversas cuestiones, accediendo de manera inmediata a la información necesaria acerca de sus derechos y obligaciones en sus relaciones con las entidades financieras, o bien para obtener asistencia acerca de cómo presentar una reclamación, o para informarse del estado de su expediente de reclamación. En 2018, el número de llamadas telefónicas ha descendido un 27,6 % respecto al año anterior.

En el gráfico 1.5 se refleja la media de llamadas recibidas por el departamento —según la franja horaria en la que se han producido— en los 249 días laborables en los que el servicio de atención telefónica ha estado en funcionamiento durante el año. La media diaria de llamadas recibidas en 2018 ha sido de 113,8. Asimismo, resulta destacable que el 83 % de las llamadas recibidas se han producido en la franja horaria desde las 9 hasta las 14 horas. Dentro de esta franja horaria, el período de mayor concentración de llamadas ha ocurrido entre las 10.45 y las 13 horas, en que se han recibido entre cinco y seis llamadas cada quince minutos.

Gráfico 1.4

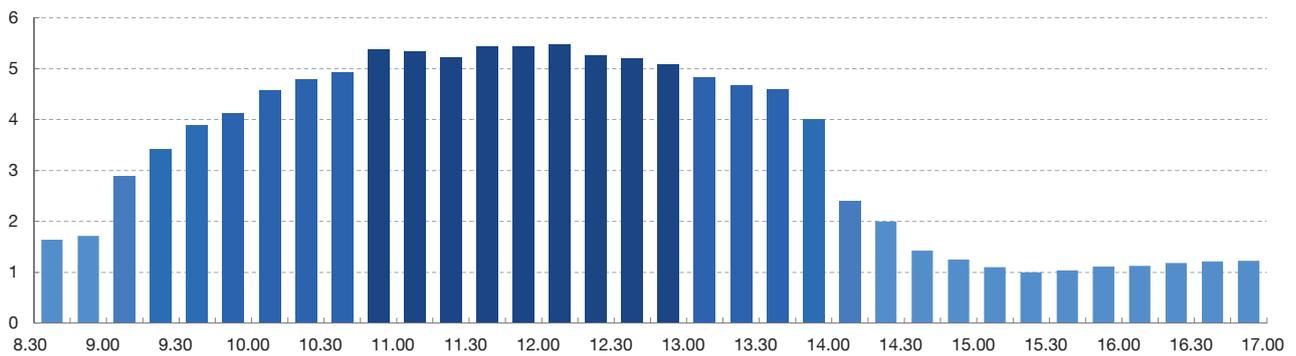
CONSULTAS ATENDIDAS EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.5

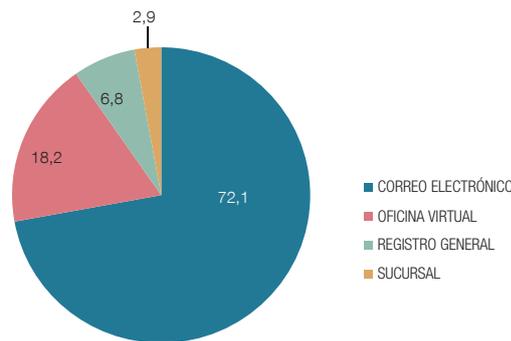
MEDIA DE CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2018, POR FRANJA HORARIA



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.6

MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS CONSULTAS ESCRITAS (%)



FUENTE: Banco de España.

Por lo que respecta a las consultas escritas, los usuarios suelen utilizar esta vía cuando pretenden tener constancia escrita de la respuesta emitida por el departamento. Su número también ha descendido en 2018, si bien en menor medida que las consultas telefónicas, habiéndose recibido un total de 1.672, lo que supone un descenso del 11,5 % interanual.

En el gráfico 1.6 se refleja el modo en el que se han recibido las consultas escritas. Según puede apreciarse, en un 90,3 % de los casos han sido presentadas por vía telemática, siendo el correo electrónico la vía más utilizada por los usuarios. En el apartado «Podemos ayudarte» del Portal del Cliente Bancario, pinchando en «Cómo realizar una consulta», los usuarios pueden, de una forma sencilla, plantear cualquier

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

El DCMR, en colaboración con el Departamento de Comunicación del Banco de España, se encarga del mantenimiento del Portal del Cliente Bancario (PCB), un portal web dirigido a todos los ciudadanos para ofrecer información práctica sobre los principales productos y servicios bancarios, fomentar las buenas prácticas en el mercado financiero, dar a conocer el sistema vigente de resolución de conflictos y promover la educación financiera de la población.

El PCB se estructura en torno a tres secciones: «Productos y servicios bancarios», «Podemos ayudarte» y «Actualidad y educación financiera». Utilizando sencillez en el lenguaje, rigor en los contenidos, aspecto amigable y fácil acceso en su diseño, el PCB proporciona información y recursos útiles para los ciudadanos en sus relaciones bancarias, entre los que destacan los siguientes:

- Simuladores para calcular variables como la TAE o la cuota que se ha de pagar en un préstamo.
- Accesos para realizar consultas sobre cuestiones bancarias o interponer reclamaciones contra las entidades financieras.

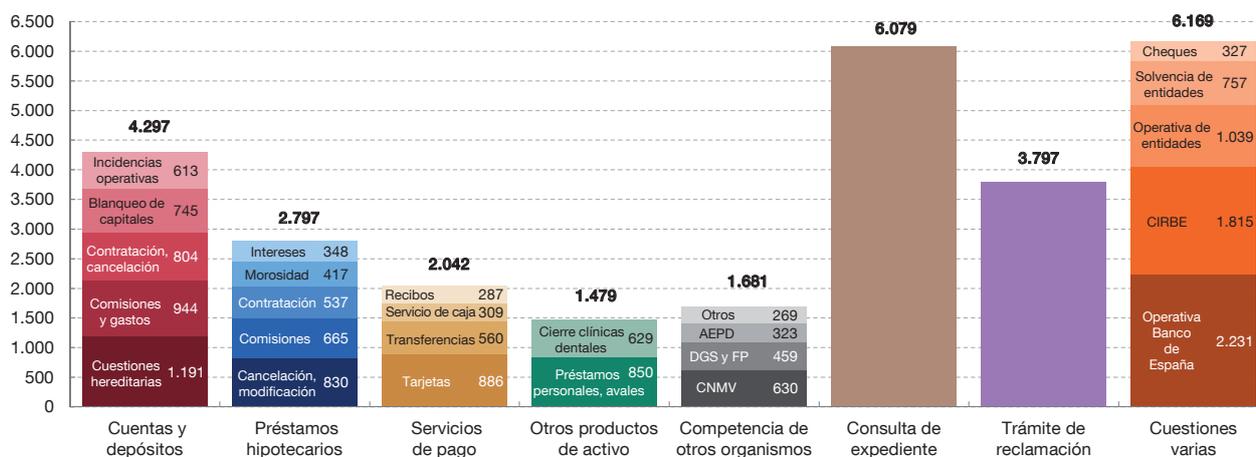
- Datos actualizados sobre los principales índices de referencia, como el euríbor y otros tipos de interés.
- Publicaciones semanales, en forma de artículos cortos *—posts—*, sobre la práctica bancaria habitual, especialmente significativas por su interés y actualidad.

Además, todos los contenidos están publicados también en inglés.

En 2018, el PCB recibió cerca de 2,2 millones de visitas de más de 600.000 usuarios. Las búsquedas más frecuentes de los usuarios que acceden al portal fueron «interés legal del dinero», «calcular TAE» y «CIRBE». Los contenidos más visitados fueron la «Tabla de los tipos de referencia oficiales del mercado hipotecario», el simulador de la «Cuota a pagar en un préstamo (hipotecario o personal)»; y, en cuanto al blog, el *post* más popular fue: «¿Está seguro nuestro dinero? Los fondos de garantía».



Gráfico 1.7

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2018**Materias**

FUENTE: Banco de España.

consulta relacionada con la normativa de transparencia y las buenas prácticas bancarias.

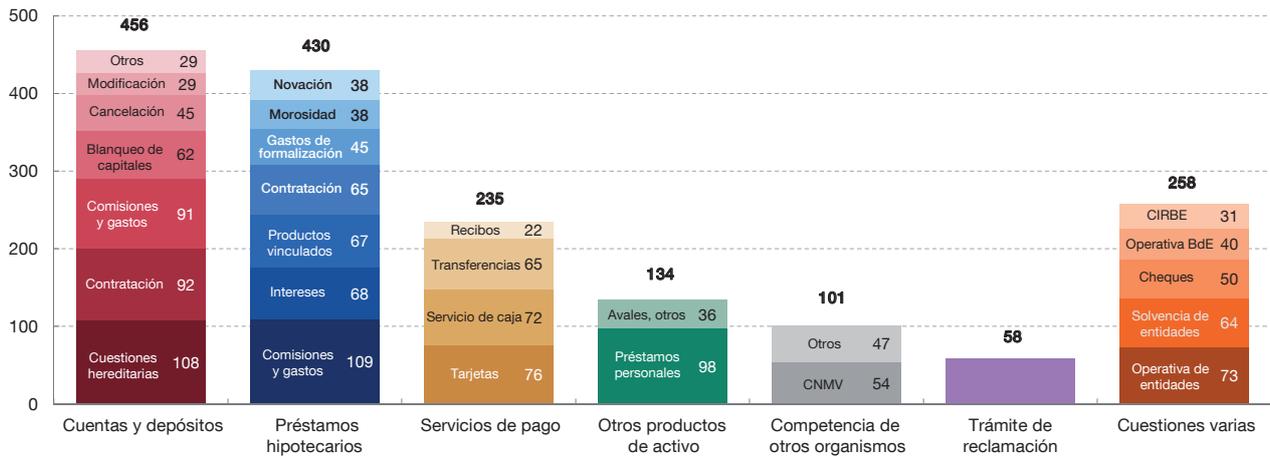
El servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el DCMR cuando se producen cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera. Por ello, es un canal fundamental a través del cual el departamento obtiene, de forma rápida y ágil, la información necesaria para velar por el correcto funcionamiento del sistema bancario en lo que al ámbito de la conducta de mercado se refiere.

De esta forma, el servicio de consultas del departamento refuerza las herramientas de información al público (Portal del Cliente Bancario) y de educación financiera [portal finanzasparatodos.es, junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)] que ofrece el Banco de España.

En los gráficos 1.7 y 1.8 se recogen las materias sobre las que los clientes bancarios han preguntado, de forma tanto telefónica como escrita.

Según puede observarse, la tipología más importante de las llamadas recibidas ha tenido que ver con el ámbito de las reclamaciones, bien sea para consultar el estado de un expediente de reclamación, o bien para preguntar sobre el procedimiento de reclamación contra una entidad financiera. Este tipo de llamadas ha supuesto el 34,8 % del total.

Gráfico 1.8

CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2018**Materias**

FUENTE: Banco de España.

Al margen de ello, y contrastando con el ámbito de las reclamaciones —en el cual predominan claramente los préstamos hipotecarios—, los productos sobre los que más se ha consultado han sido las cuentas y depósitos, seguidos de los préstamos hipotecarios y de los servicios de pago. En cuanto a las cuestiones varias, fundamentalmente se corresponden con la operativa del Banco de España ajena al DCMR —como la Central de Información de Riesgos (CIRBE) o el Servicio de Estadísticas, por ejemplo—, o bien con cuestiones referidas a las entidades —como su solvencia, o si determinada entidad está supervisada o no—.

El 53 % de las consultas escritas versaban sobre cuentas y depósitos y sobre préstamos hipotecarios

Las cuentas y depósitos y los préstamos hipotecarios concentran el 53 % de las consultas escritas recibidas por el departamento. Al igual que las consultas telefónicas, están seguidas de los servicios de pago y de otros productos de activo (principalmente, préstamos personales). El apartado de cuestiones varias, cuya temática es similar a lo expuesto para las consultas telefónicas, presenta en las consultas escritas —con un 15,3 % de peso relativo— una menor importancia que en aquellas —21,8 %—.

2 Reclamaciones recibidas

Durante 2018 se han abierto 19.695 expedientes de reclamación ante el DCMR, frente a los 40.176 del año 2017, lo que supone un descenso del 51 %. Como se ha apuntado anteriormente, dicho descenso se debe, básicamente, a que durante el año anterior se recibieron 23.040 reclamaciones por discrepancias con el pago de

Cuadro 1.1

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS, Y POR CADA 100.000 HABITANTES DE EDAD IGUAL O SUPERIOR A 15 AÑOS

	2018						2017					
	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./ 1.000 millones de euros de actividad financiera	Población de edad igual o superior a 15 años (b)	Reclamac./ 100.000 habitantes	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros)	Reclamac./ 1.000 millones de euros de actividad financiera	Población de edad igual o superior a 15 años (b)	Reclamac./ 100.000 habitantes
Andalucía	3.894	19,8	135.611	29,1	7.045.902	55,3	9.405	23,4	135.863	70,0	7.030.304	133,8
Madrid	3.334	16,9	355.881	9,5	5.558.401	60,0	5.784	14,4	370.721	15,8	5.489.198	105,4
Com. Valenciana	2.860	14,5	108.987	26,6	4.220.175	67,8	6.936	17,3	111.033	63,2	4.194.512	165,4
Cataluña	2.082	10,6	186.444	11,3	6.422.931	32,4	3.569	8,9	185.269	19,5	6.376.089	56,0
Murcia	944	4,8	27.260	35,0	1.220.055	77,4	2.192	5,5	27.517	80,5	1.210.978	181,0
Castilla-La Mancha	934	4,7	36.143	26,2	1.718.772	54,3	1.800	4,5	36.035	50,5	1.720.827	104,6
Castilla y León	927	4,7	55.269	17,0	2.120.814	43,7	1.532	3,8	56.005	27,7	2.134.030	71,8
Galicia	879	4,5	52.582	16,9	2.378.800	37,0	1.960	4,9	50.503	39,2	2.384.668	82,2
Islas Canarias	735	3,7	33.356	22,3	1.837.657	40,0	1.513	3,8	32.120	47,6	1.816.419	83,3
País Vasco	706	3,6	74.992	9,5	1.891.860	37,3	1.236	3,1	75.286	16,6	1.885.939	65,5
Aragón	581	2,9	34.424	17,1	1.124.262	51,7	953	2,4	35.295	27,3	1.124.045	84,8
Islas Baleares	445	2,3	27.337	16,5	955.918	46,6	637	1,6	27.767	23,2	943.203	67,5
Asturias	442	2,2	22.622	19,8	915.323	48,3	764	1,9	22.191	34,8	921.258	82,9
Extremadura	412	2,1	17.247	24,2	925.626	44,5	1.171	2,9	17.184	68,9	930.789	125,8
Cantabria	230	1,2	12.091	19,3	502.185	45,8	326	0,8	11.701	28,2	501.766	65,0
Navarra	141	0,7	16.761	8,5	546.333	25,8	165	0,4	16.688	10,0	542.498	30,4
La Rioja	119	0,6	8.221	14,6	269.329	44,2	176	0,4	8.429	21,1	268.810	65,5
Ceuta	16	0,1	1.057	15,3	67.336	23,8	21	0,1	1.070	19,8	66.999	31,3
Melilla	14	0,1	998	14,2	66.404	21,1	36	0,1	986	36,9	66.100	54,5
TOTAL	19.695	100,0	1.207.285	16,5	39.788.083	49,5	40.176	100,0	1.221.664	33,2	39.608.432	101,4

FUENTE: Banco de España.

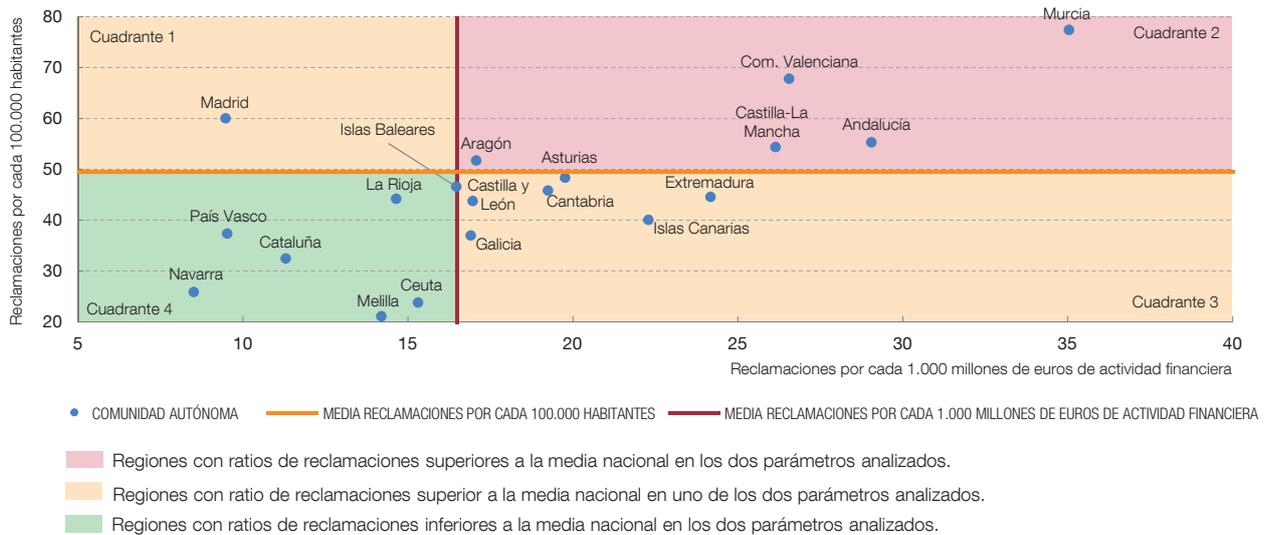
- a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada comunidad autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2018 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística (1,2 %).
- b Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística.

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.

Andalucía, Madrid, Comunidad Valenciana y Cataluña son las comunidades autónomas que destacan sobre el resto en cuanto al número de reclamaciones recibidas. Entre las cuatro, suman 12.170 reclamaciones, lo que supone el 61,8 % del total nacional. En el gráfico 1.9 se sitúan las comunidades autónomas en función del número de reclamaciones recibidas en relación con su actividad financiera —promedio de depósitos e inversión crediticia— y su población de edad igual o superior a 15 años.

Gráfico 1.9

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA EN FUNCIÓN DE SU ACTIVIDAD FINANCIERA Y DE SU POBLACIÓN



FUENTE: Banco de España.

NOTAS: Cuadrante 1: regiones con una ratio de reclamaciones ponderada por su actividad financiera superior a la media nacional, y con una ratio de reclamaciones en función de su población inferior a la media. Cuadrante 2: regiones con ratios de reclamaciones en función de su actividad financiera y de su población superiores a la media nacional. Cuadrante 3: regiones con una ratio de reclamaciones ponderada por su actividad financiera inferior a la media nacional, y con una ratio de reclamaciones en función de su población superior a la media. Cuadrante 4: regiones con ratios de reclamaciones en función de su actividad financiera y de su población inferiores a la media nacional.

A escala nacional, se han recibido 16,5 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, o 49,5 reclamaciones por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años

El gráfico se divide en cuatro cuadrantes, divididos por dos líneas. La línea roja muestra que en el territorio nacional se han recibido 16,5 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, mientras que la línea naranja refleja que, por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años, se han registrado 49,5 reclamaciones. Ambas ratios han descendido en todas las regiones españolas.

Los cuadrantes 1 y 3 aparecen en color amarillo, lo cual indica que las regiones que se encuentran dentro de ellos han registrado un número de reclamaciones inferior a la media nacional en uno de los dos parámetros analizados. Por ejemplo, se observa que Madrid ha registrado un número de reclamaciones superior a la media nacional en función de su población, e inferior según su actividad financiera. Sin embargo, Castilla y León, Galicia, Cantabria, Asturias, Islas Canarias y Extremadura han registrado un número de reclamaciones inferior a la media española en función de su población, y superior en relación con su actividad financiera.

Por otro lado, en el cuadrante 2, coloreado en rojo, se sitúan las regiones que presentan un número de reclamaciones superior a la media nacional en las dos variables. Destaca la Región de Murcia, que ha obtenido un resultado de 35

RECLAMACIONES DE CIUDADANOS RESIDENTES EN OTROS PAÍSES

El DCMR participa en la red FIN-NET, creada por la Comisión Europea en 2001 para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores de servicios financieros dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), esto es, la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega. En estos casos, el DCMR, de una parte, ofrece información al consumidor sobre el procedimiento de reclamación extrajudicial y el organismo miembro de FIN-NET al que le corresponde tramitar la reclamación, que será el del país del proveedor de servicios financieros; y, de otra parte, resuelve las reclamaciones presentadas por consumidores de otros países contra entidades financieras supervisadas por el Banco de España.

Amplia información sobre esta red puede encontrarse en la siguiente dirección: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en#fin-nets-mission)

[dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en#fin-nets-mission](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en#fin-nets-mission).

El DCMR también recibe reclamaciones de ciudadanos residentes en otros países que han tenido algún incidente con una entidad supervisada por el Banco de España. Durante 2018 se han recibido 111 reclamaciones de ciudadanos residentes en otros países, un 29,3% menos que las 157 recibidas en 2017. En su gran mayoría, residían en países europeos de la red FIN-NET —el 74,8%—, mientras que el 3,6% procedía de países europeos no pertenecientes a dicha red —en concreto, Suiza y Serbia y Montenegro, si bien Suiza, a pesar de no ser miembro, es un país afiliado a dicha red—. El 21,6% de las restantes se han recibido de ciudadanos residentes en terceros países. En conjunto, destacan, por este orden, Reino Unido, Francia, Alemania, Portugal, Países Bajos y Estados Unidos.

NÚMERO DE RECLAMACIONES DE CIUDADANOS DE OTROS PAÍSES

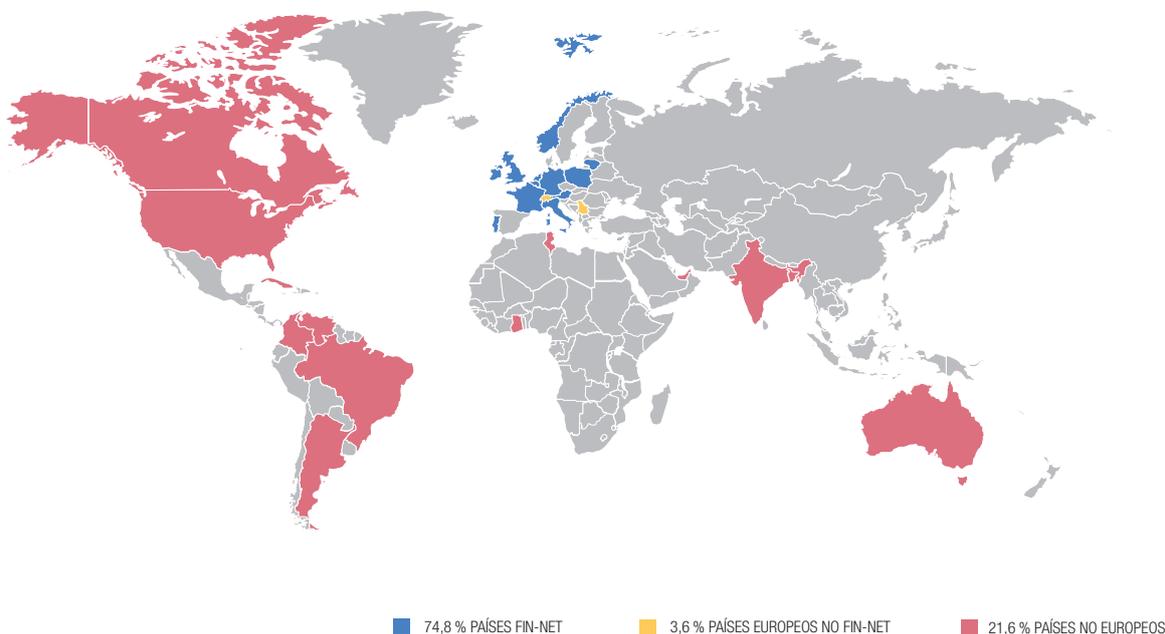
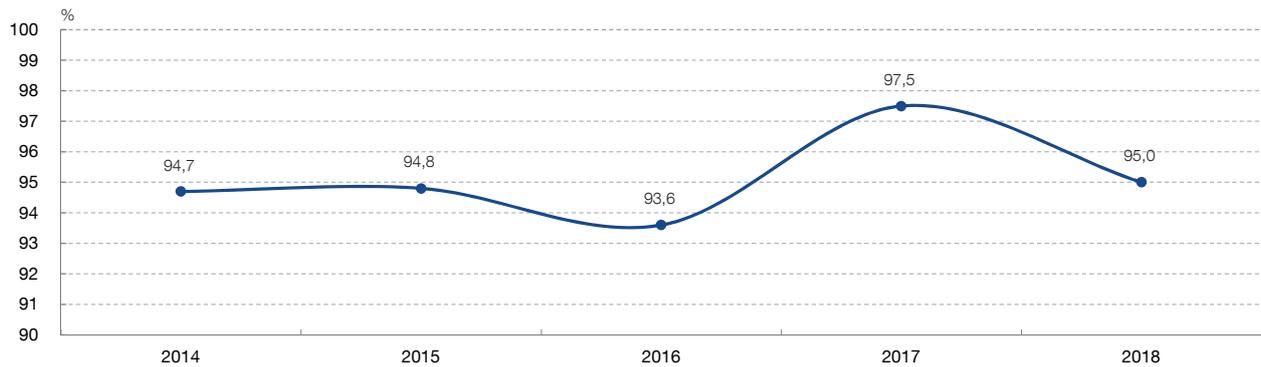


Gráfico 1.10

RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CONSUMIDORES

FUENTE: Banco de España.

reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, y 77,4 reclamaciones por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años. En este cuadrante también se sitúan Aragón, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana y Andalucía.

En el extremo opuesto, —cuadrante 4, en color verde—, se encuentran Navarra, País Vasco, Cataluña, La Rioja, Islas Baleares, Ceuta y Melilla, con unas ratios inferiores a la media nacional en los dos parámetros analizados.

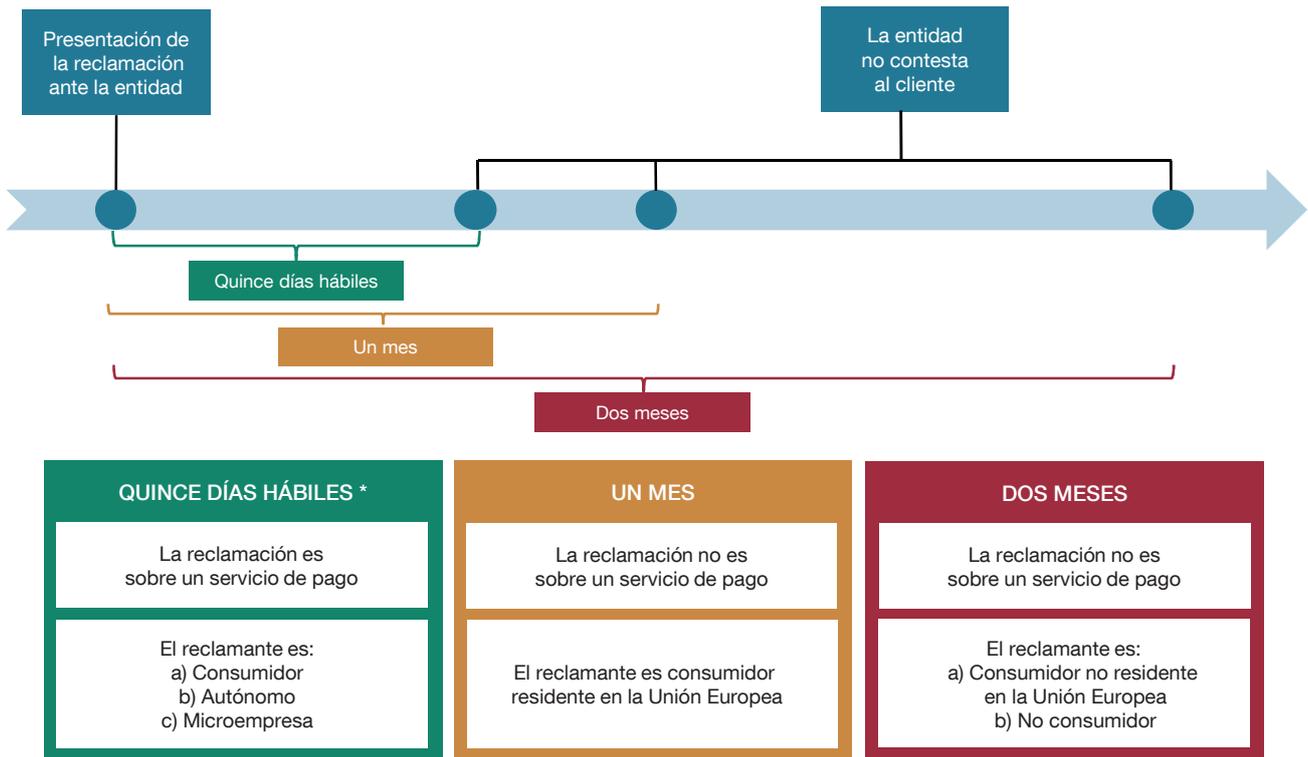
2.2 ¿Quién reclamó?

El 95 % de las reclamaciones recibidas en 2018 fueron presentadas por consumidores, en contraste con el 97,5 % del año anterior; los restantes procedían de comunidades de propietarios y/o de comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos y sociedades mercantiles. En el gráfico 1.10 se recogen los porcentajes de las reclamaciones presentadas por consumidores en los últimos cinco años, de cuyo análisis se desprende que el principal usuario del DCMR es el ciudadano.

En relación con el tipo de reclamante que acude al DCMR, es necesario señalar una modificación en el plazo para interponer una reclamación, introducida por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. Esta norma fue aprobada a finales de 2018, y ha supuesto la derogación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. En el capítulo 3 se detallan las novedades más relevantes de esta nueva normativa.

Por lo que respecta al plazo para reclamar, se distinguen tres plazos para presentar una reclamación ante el DCMR, una vez que se ha presentado la reclamación ante el

PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL DCMR



* Según el artículo 69.2 del Real Decreto-ley 19/2018, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

FUENTE: Banco de España.

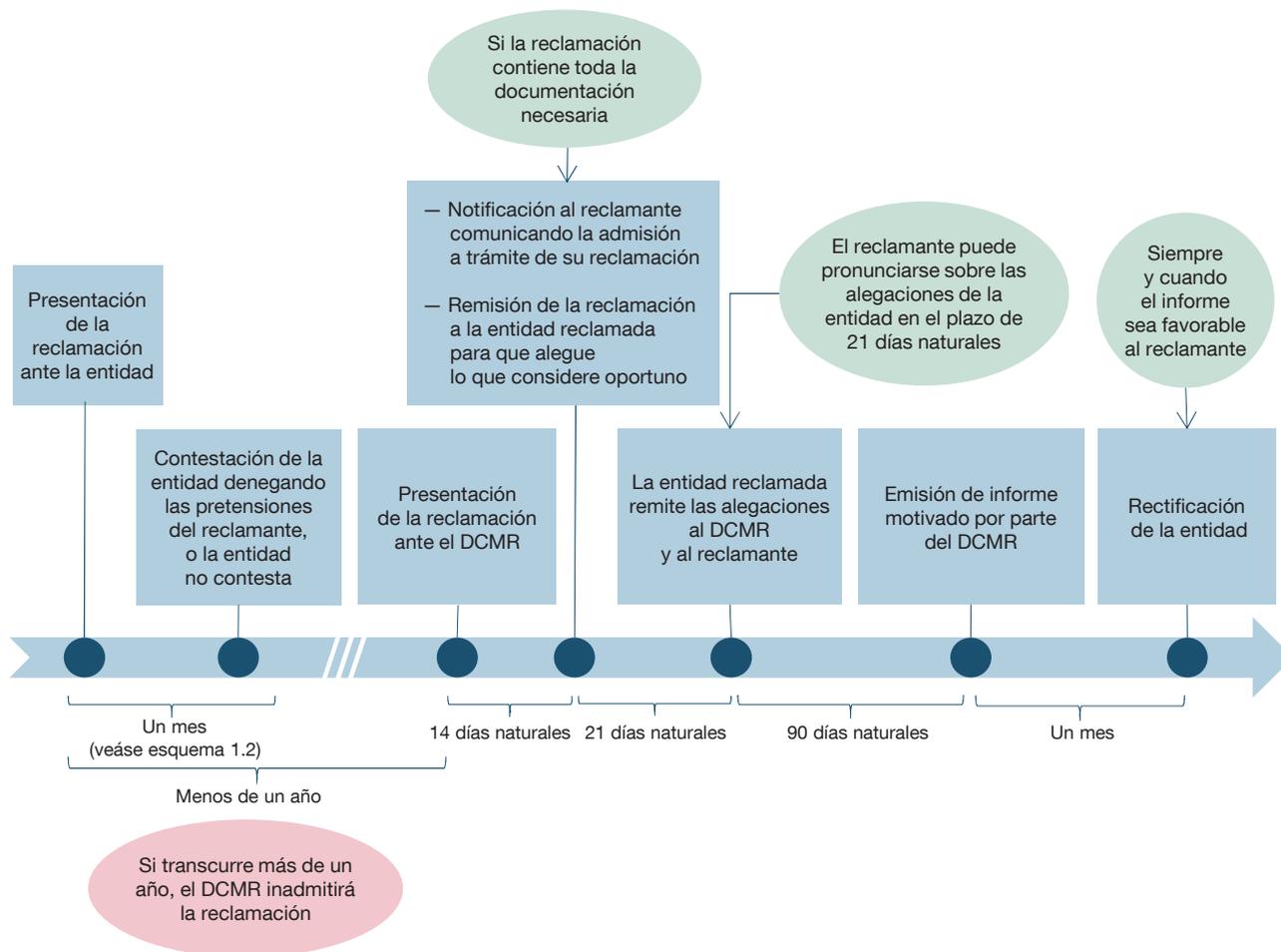
SAC de la entidad y no se ha recibido respuesta. De esta forma, en el esquema 1.2 se detalla el plazo para interponer una reclamación ante el DCMR, en función de si el reclamante es consumidor o no, y de la temática de la reclamación —si versa sobre un servicio de pago o sobre cualquier otra cuestión—.

En el esquema 1.3 se muestra el procedimiento de reclamación para las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea, que representan más de nueve de cada diez reclamaciones recibidas por el DCMR.

2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?

Actualmente hay varias vías por las cuales los usuarios pueden presentar una reclamación ante el DCMR: a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones, en la sede central del Banco de España en Madrid o a través de su red de sucursales. En los dos últimos casos, se puede realizar mediante su entrega en mano, o bien a través de correo postal.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN PARA CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UNIÓN EUROPEA



FUENTE: Banco de España.

La presentación física de la reclamación, mediante su entrega en las sucursales del Banco de España o de su envío por correo postal, continúa, un año más, siendo el modo preferido por los ciudadanos para presentar una reclamación. El gráfico 1.11 muestra la evolución, en términos relativos, de las reclamaciones recibidas en los cinco últimos años en la sede central del Banco de España, en la red de sucursales y en la Oficina Virtual de Reclamaciones.

Al igual que en años anteriores, la sede central del Banco de España —con domicilio postal en la calle de Alcalá, 48, 28014 Madrid— recibe el mayor volumen de entradas de escritos de reclamación; en 2018 registró un 66,6 % de las reclamaciones, frente a un 72,4 % en 2017. Por su parte, la red de sucursales del Banco de España ha recibido el 17,9 % de las reclamaciones del año, lo que, en términos relativos, supone un ligero descenso con respecto a 2017, en el que recibió el 18,6 % de las reclamaciones.

Por otro lado, la Oficina Virtual de Reclamaciones ofrece la posibilidad de presentar tanto una reclamación como una consulta. Además, una vez presentada, se puede

OFICINA VIRTUAL. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN



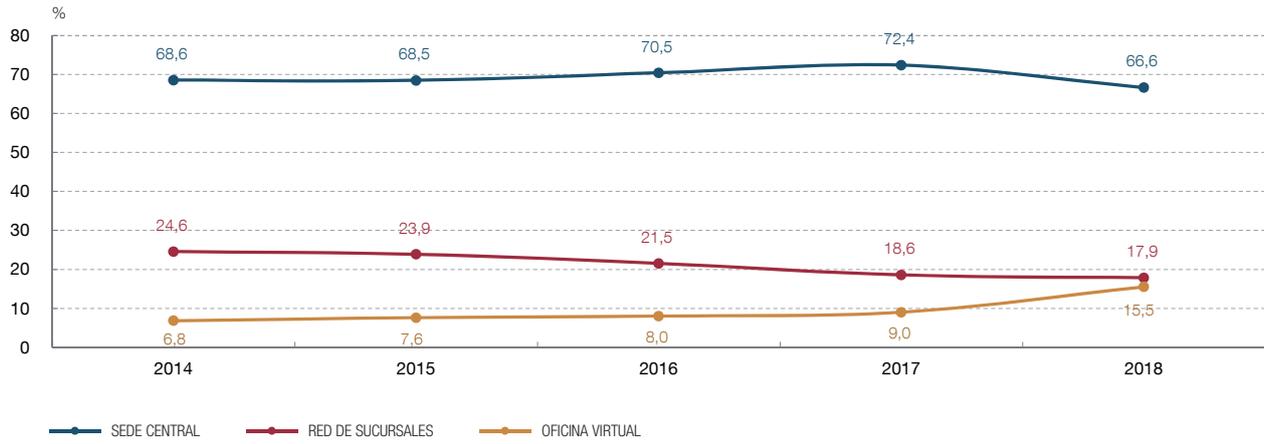
FUENTE: Banco de España.

consultar posteriormente su estado de tramitación. Esta opción, si bien en 2018 ha experimentado un descenso en términos absolutos —pasando de 3.617 en 2017 a 3.053 en 2018—, ha sido objeto de un importante crecimiento en términos relativos, siendo el canal elegido en 2018 por el 15,5 % de los reclamantes, en contraposición con el 9 % de 2017.

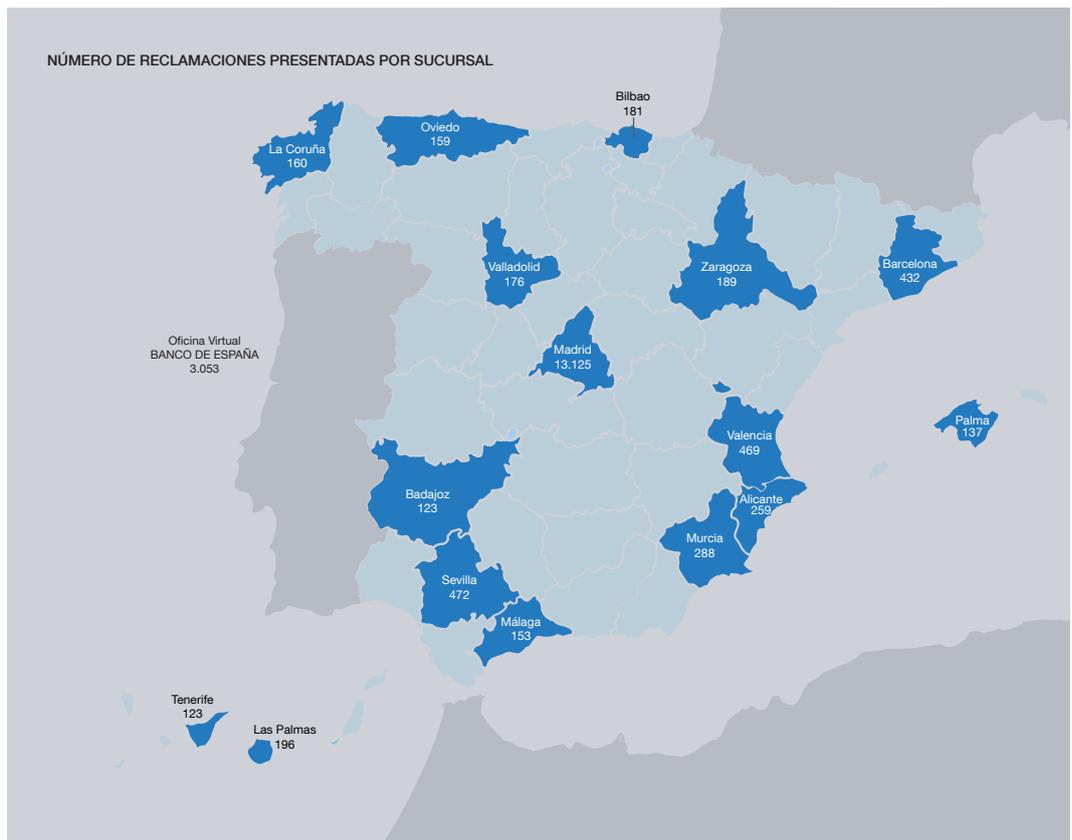
En el mapa adjunto se puede observar el canal por el que han sido presentadas las 19.695 reclamaciones del año. Dentro de la red de sucursales, Sevilla, Valencia y Barcelona han sido las que mayor número de reclamaciones han recibido, con 472, 469 y 432, respectivamente.

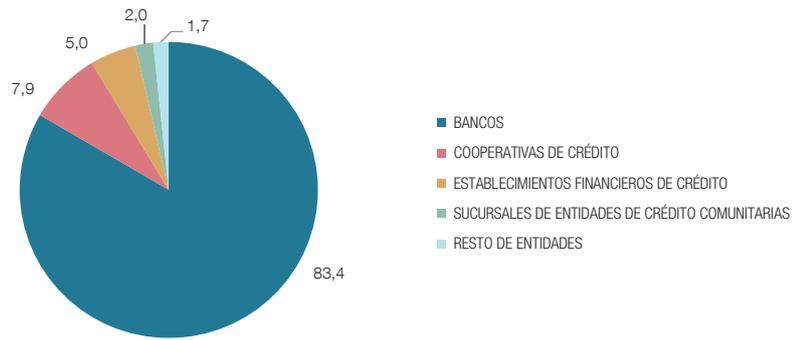
Gráfico 1.11

EVOLUCIÓN DEL CANAL DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.



RECLAMACIONES RECIBIDAS, POR TIPO DE ENTIDAD (%)

FUENTE: Banco de España.

2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?

Según se refleja en el gráfico 1.12, los bancos continúan siendo, con gran diferencia, las entidades más reclamadas, concentrando el 83,4 % del total de las reclamaciones. Por su parte, el 91,5 % de las reclamaciones recibidas es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, habiendo descendido en 2,9 puntos porcentuales con respecto a 2017.

El 83,4 % de las reclamaciones se presentaron contra bancos, y el 7,9 %, contra cooperativas de crédito

Por otro lado, destaca el aumento en términos relativos de las reclamaciones recibidas contra los establecimientos financieros de crédito, que aumentan significativamente con respecto al año anterior, pasando del 1,8 % del total de reclamaciones de 2017 al 5 % de 2018. Del resto de entidades, destacan las

entidades de pago, y diversas entidades no supervisadas por el Banco de España, como compañías de seguros —competencia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)—, sociedades de inversión —competencia de la CNMV— o empresas de concesión de préstamos no registradas en el Banco de España, cuya supervisión recae en los organismos de consumo.

2.5 ¿Por qué se reclamó?

En el cuadro 1.2 se detallan las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas. Los préstamos hipotecarios continúan siendo, un año más, la categoría que concentra una mayor cantidad de reclamaciones, con un 54 % del total. No

Cuadro 1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

	2018		2017		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Hipotecas	10.645	54,0	32.684	81,4	-67,4
Cuentas y depósitos	2.851	14,5	2.668	6,6	6,9
Tarjetas	1.869	9,5	1.475	3,7	26,7
Préstamos personales	1.211	6,1	650	1,6	86,3
Herencias	596	3,0	526	1,3	13,3
Transferencias	324	1,6	304	0,8	6,6
Efectivo y cheques	290	1,5	279	0,7	3,9
Otros servicios de pago	212	1,1	245	0,6	-13,5
Pymes	191	1,0	164	0,4	16,5
Avales	129	0,7	85	0,2	51,8
Otras reclamaciones	1.377	7,0	1.096	2,7	25,6
TOTAL	19.695	100,0	40.176	100,0	-51,0

FUENTE: Banco de España.

obstante, en este ejercicio el porcentaje que suponen es notablemente inferior al del año anterior, en el cual representaban el 81,4 % de las reclamaciones.

A excepción de las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios y sobre otros servicios de pago —en su mayoría, adeudos domiciliados—, se observa un crecimiento en el número de reclamaciones recibidas en el resto de categorías reflejadas en el cuadro. De ellas, destaca el aumento de las reclamaciones sobre préstamos personales, que han aumentado un 86,3 % este año, pasando de 650 en 2017 a 1.211 en 2018. Este incremento se debe, en parte, a reclamaciones presentadas por clientes de determinadas clínicas dentales, por las cuales solicitaban la cancelación de los contratos de crédito vinculados a la prestación de servicios dentales.

Adicionalmente, han aumentado notablemente las reclamaciones relacionadas con avales —un 51,8 %—, con tarjetas de débito y crédito —un 26,7 %—, con pymes —un 16,5 %— y con herencias —un 13,3 %—. Por otro lado, la categoría de «otras reclamaciones» también ha crecido significativamente: concretamente, en 281 reclamaciones, un 25,6 %. Este incremento se debe, en gran medida, a que las cuestiones relacionadas con demoras o desatenciones de las entidades han sido tramitadas en 2018 como reclamaciones en lugar de como quejas, sumando un total de 216. Según se ha apuntado anteriormente, este cambio en el tratamiento de las quejas ha venido motivado por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

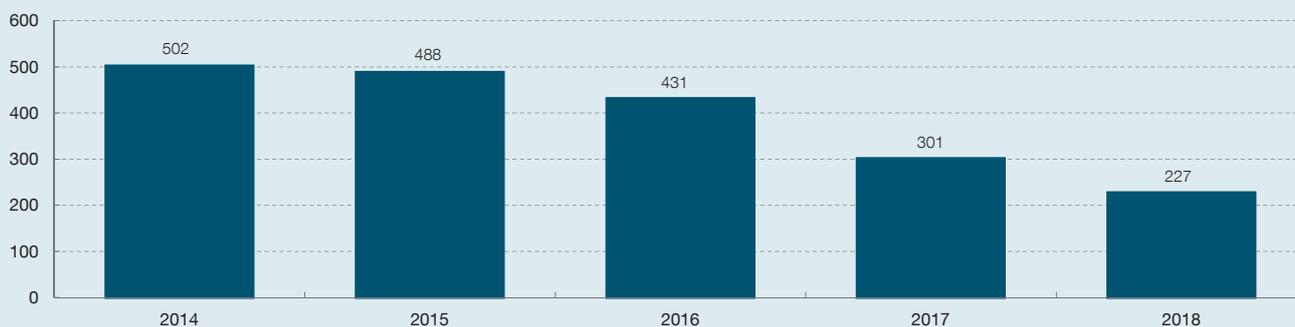
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Desde que se publicó el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, el DCMR ha recibido reclamaciones de ciudadanos que ponían de manifiesto la no aplicación o la aplicación incorrecta de las medidas establecidas por dicha normativa.

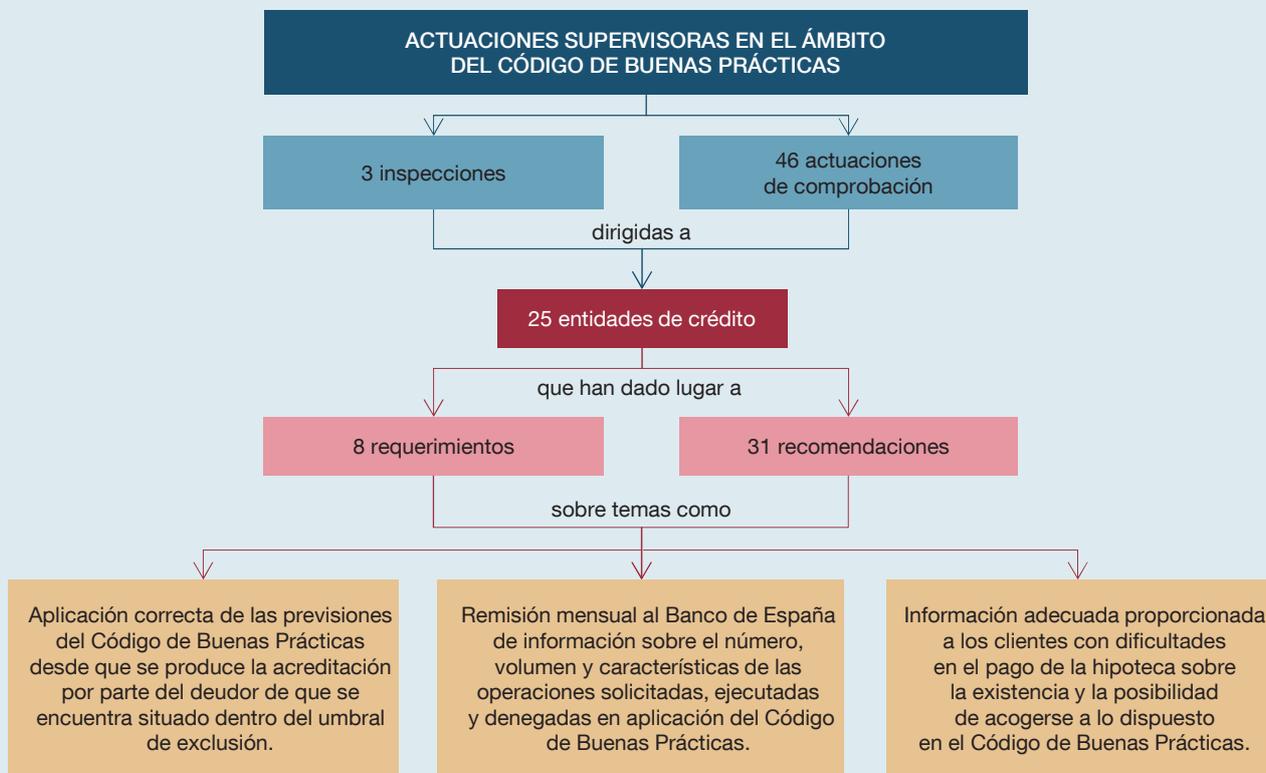
Durante 2018 se han recibido 227 reclamaciones por este motivo, un 24,6 % menos que en 2017. De ellas, en 83 casos los reclamantes no han aportado la documentación

requerida por el DCMR para tramitar la reclamación, o bien no han acreditado haber reclamado ante el SAC de la entidad. En 12 casos se procedió a realizar un informe de inadmisión, debido a que la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del departamento, bien por estar sometido a decisión judicial, o bien por plantear cuestiones relacionadas con la política comercial de las entidades. Las restantes 132 reclamaciones se resolvieron, en un 91,7 % de los casos, a favor del cliente: en 11 casos la entidad se allanó a las pretensiones del

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. RECLAMACIONES ANTE EL DCMR



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (cont.)

reclamante –rectificó antes del informe–, y en 110 casos el DCMR emitió un informe favorable al reclamante; por último, el DCMR resolvió con un informe favorable a la entidad en 11 casos.

En el gráfico adjunto se puede observar que la tendencia de las reclamaciones recibidas por este motivo es decreciente año tras año. Esta tendencia se explica por el mejor contexto económico y por una mayor voluntad de las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas

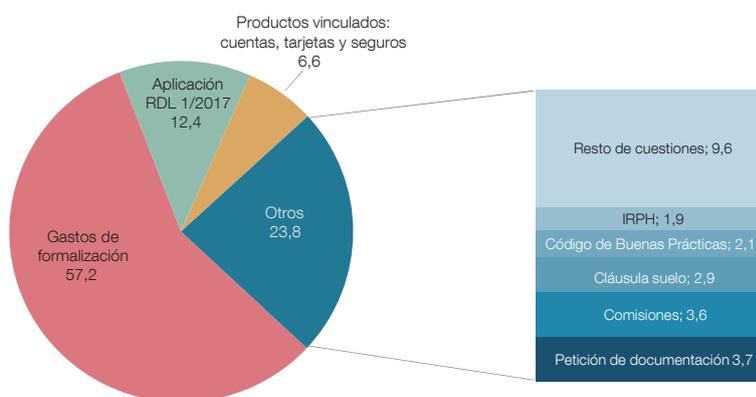
—la gran mayoría del sector— a aplicar correctamente las previsiones que dicha normativa establece.

En este sentido, desde la creación del DCMR en 2013, y en especial desde que el departamento pudo interactuar directamente con las entidades para ejercer las funciones de vigilancia y supervisión de la conducta de mercado, se han realizado diversas actuaciones supervisoras. En concreto, las relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas se muestran en el esquema adjunto.

Gráfico 1.13

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Materias (%)



FUENTE: Banco de España.

En el gráfico 1.13 el análisis se centra en la categoría que destaca sobre el resto, los préstamos hipotecarios. Como puede apreciarse, este año siguen destacando las reclamaciones relacionadas con los gastos de formalización, que representan un 57,2 % de la categoría —en 2017 representaban el 70,5 %—. Le siguen aquellas relacionadas con la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017¹, con un 12,4 %, y las relativas a los productos vinculados a los préstamos hipotecarios, en su mayoría cuentas, seguros y tarjetas, con un 6,6 % del total.

Por otro lado, el cuadro 1.3 refleja con un mayor nivel de detalle la tipología de las reclamaciones tramitadas en el ejercicio, así como su peso relativo sobre el total.

1 Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, en el que se establecen medidas para facilitar la devolución de cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo hipotecario.

Cuadro 1.3

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

	2018	
	N.º	% s/total
Operaciones activas	12.176	61,8
Préstamos hipotecarios	10.645	54,0
Gastos de formalización	6.091	30,9
Aplicación Real Decreto-ley 1/2017	1.323	6,7
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	700	3,6
Petición de documentación	396	2,0
Comisiones	379	1,9
Cláusula suelo	311	1,6
Código de Buenas Prácticas	227	1,2
Aplicación tipo de referencia IRPH	201	1,0
Tramitación administrativa de la hipoteca	154	0,8
Bonificación del tipo de interés	133	0,7
Redondeo de intereses	85	0,4
Cálculo de la cuota	81	0,4
Garantías del préstamo	74	0,4
Titulización	55	0,3
Disconformidad con la deuda pendiente	49	0,2
Préstamo multidivisa	41	0,2
Tasación	37	0,2
Concesión	32	0,2
Cobertura de riesgos	25	0,1
Interés de demora	22	0,1
Crédito hipotecario	20	0,1
Ejecución hipotecaria	20	0,1
Índice de referencia aplicado	16	0,1
Subrogación de acreedor	14	0,1
Subrogación de deudor	13	0,1
Información previa	12	0,1
Novación	9	0,0
Préstamo a promotor	8	0,0
Intereses negativos	6	0,0
Hipoteca inversa	2	0,0
Cesión del crédito	2	0,0
Otras cuestiones	107	0,5
Préstamos personales y créditos al consumo	1.346	6,8
Cancelación	612	3,1
Disconformidad con la deuda pendiente	181	0,9
Préstamos a pymes o autónomos	135	0,7
Comisiones	108	0,5
Petición de documentación	64	0,3
Intereses	61	0,3
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	60	0,3
Refinanciación	32	0,2
Concesión	26	0,1
Información previa	25	0,1
Cesión del crédito	24	0,1
Otras cuestiones	18	0,1
Avales y garantías	129	0,7
Leasing	39	0,2
Factoring/confirming	8	0,0
Descuento comercial	5	0,0
Préstamos subvencionados	2	0,0
Crédito documentario	2	0,0

FUENTE: Banco de España.

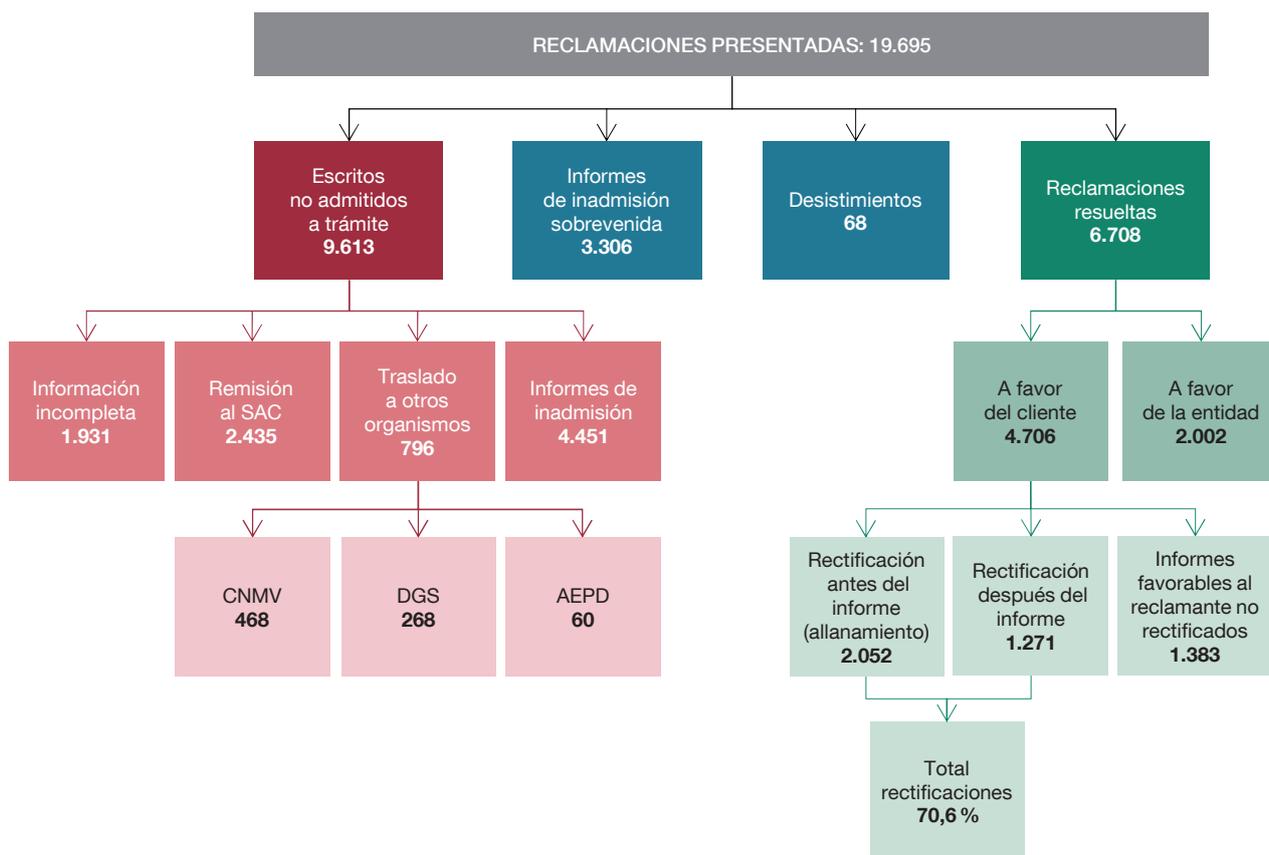
Cuadro 1.3

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2018	
	N.º	% s/total
Operaciones pasivas	2.851	14,5
Cuentas corrientes	2.760	14,0
Comisiones	1.343	6,8
Discrepancia sobre apuntes	338	1,7
Cancelación	313	1,6
Solicitud de información	252	1,3
Bloqueo	149	0,8
Modificación de condiciones	68	0,3
Embargo de saldo	52	0,3
Régimen de disposición	51	0,3
Apertura	44	0,2
Liquidación de intereses	42	0,2
Cambio de titularidad	35	0,2
Regalos promocionales/publicidad	31	0,2
Cuentas inactivas	25	0,1
Compensación de cuentas	10	0,1
Cuenta de pago básica	7	0,0
Depósitos a plazo	88	0,4
Depósitos estructurados	3	0,0
Servicios de pago	2.579	13,1
Tarjetas de crédito/débito	1.869	9,5
Operaciones fraudulentas	571	2,9
Comisiones	272	1,4
Disconformidad con la deuda pendiente	228	1,2
Tarjetas <i>revolving</i>	204	1,0
Cajeros automáticos	158	0,8
Discrepancia sobre apuntes	154	0,8
Documentación contractual	99	0,5
Cancelación	81	0,4
Modificación de condiciones	61	0,3
Terminal punto de venta	34	0,2
Otras cuestiones	7	0,0
Transferencias	324	1,6
Operación ejecutada incorrectamente	160	0,8
Comisiones de la operación	75	0,4
Fraude por Internet	50	0,3
Otras cuestiones	39	0,2
Recibos	212	1,1
Servicio de caja	108	0,5
Cuestiones sobre valores y seguros	736	3,7
Valores	468	2,4
Seguros	268	1,4
Herencias	596	3,0
Cuestiones varias	757	3,8
Demora o desatención de la entidad	216	1,1
Operación no bancaria	136	0,7
Efectos: cheques, pagarés, letras	116	0,6
Cuestiones de la CIRBE	83	0,4
Protección de datos personales	66	0,3
Inclusión en ficheros de solvencia patrimonial	32	0,2
Cajas de seguridad	12	0,1
<i>Renting</i>	7	0,0
Dinero electrónico	7	0,0
Deuda pública	1	0,0
Otras cuestiones	81	0,4
TOTAL	19.695	100,0

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2018



FUENTE: Banco de España.

3 Reclamaciones resueltas

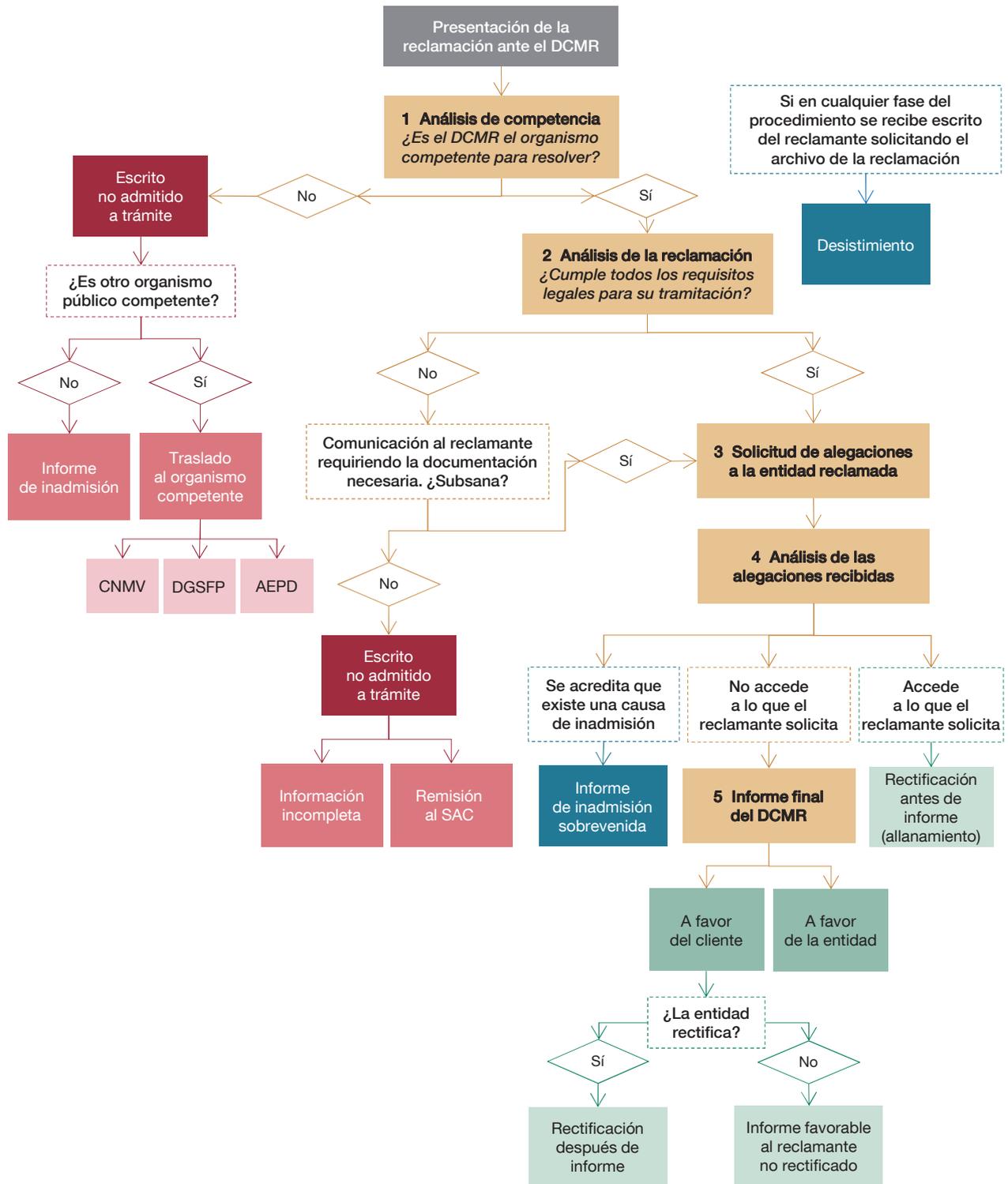
Las 19.695 reclamaciones recibidas en 2018 han sido resueltas a la fecha de redacción de esta Memoria. El esquema 1.4 muestra el modo en que han sido resueltas las reclamaciones tramitadas por el DCMR.

3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones se admiten a trámite?

En primer lugar, se recomienda leer el esquema 1.4 conjuntamente con el esquema 1.5. En este último se muestra, fase por fase —y en función de varios parámetros reflejados en el propio esquema—, el modo en que pueden resolverse las reclamaciones presentadas ante el departamento.

Como se refleja en los esquemas anteriores, no todas las reclamaciones recibidas por el DCMR finalizan con la emisión de un informe en el que se pone de manifiesto la opinión del departamento sobre el asunto controvertido. Esto es debido, bien a

TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

incidencias relativas al procedimiento de presentación de la reclamación, o bien a que se plantean asuntos cuya competencia corresponde a otro organismo.

De esta forma, al recibir un escrito de reclamación, en un primer momento el DCMR analiza de forma pormenorizada la documentación recibida, y realiza un análisis de competencia para determinar si la materia reclamada es competencia del departamento o de otro organismo. En este sentido, el bloque de escritos no admitidos a trámite recoge aquellos casos en los que:

- a) El DCMR no resulta competente porque el asunto: i) está siendo o ha sido sometido a los tribunales de justicia, o corresponde a estos por razón de materia; ii) requiere de una prueba judicial o de la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena; iii) se plantea contra una entidad no supervisada; iv) plantea una controversia sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios, o v) se ha planteado fuera del plazo normativamente establecido. Este año hubo 4.451 casos.
- b) La reclamación versa sobre una materia cuya competencia corresponde a la CNMV, a la DGSFP o a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). En 2018 hubo 796 casos, de los cuales 468 fueron trasladados a la CNMV, 268 a la DGSFP y 60 a la AEPD.
- c) La reclamación es competencia del DCMR, pero el reclamante no acredita haber acudido con carácter previo al servicio de atención al cliente o al defensor del cliente de la entidad reclamada, o habiendo acudido no ha transcurrido el tiempo reglamentariamente establecido. En estos casos, se requiere al interesado para que cumpla con este trámite previo necesario, informando de que, si no se cumple con dicho trámite, se procederá al archivo del expediente. En este ejercicio se archivaron 2.435 expedientes por este motivo. En cualquier caso, aunque el expediente se encuentre archivado, se reanuda en el momento en que el reclamante acredite el cumplimiento del trámite previo ante la entidad.
- d) La reclamación es competencia del DCMR, pero la información necesaria para su tramitación es insuficiente, por motivos como: el reclamante no aporta la documentación necesaria, o no se concreta el motivo de la reclamación, o no se identifica al reclamante o a su representante legal, o no se identifica a la entidad contra la que se reclama. Si, una vez requerido el interesado para que complete la documentación o aporte la información necesaria, no se obtiene respuesta, se procede al archivo del expediente. No obstante, se puede reanudar en caso de que el reclamante, en un momento posterior, aporte la información solicitada por el DCMR. En 2018 hubo 1.931 expedientes archivados de esta forma.

Una vez admitido a trámite un escrito de reclamación, puede ponerse de manifiesto alguna de las causas de inadmisión antes descritas que no fue informada hasta un momento posterior. Este hecho pondría fin al procedimiento de reclamación mediante la emisión de un informe de inadmisión sobrevenida. En este ejercicio se han dado 3.306 casos de inadmisión sobrevenida.

En conjunto, los informes por inadmisión y los informes por inadmisión sobrevenida suman un total de 7.757 expedientes. Su número ha descendido un 63,7 % en el presente ejercicio, lo cual supone un descenso aún mayor que el relativo al número total de reclamaciones recibidas —recordemos que, según se ha explicado anteriormente, las reclamaciones recibidas han descendido un 51 % con respecto a 2017—.

En este tipo de reclamaciones, el DCMR no resultó competente, debido principalmente a que la materia objeto de reclamación resultaba competencia de los órganos judiciales, o se encontraba pendiente de litigio ante estos. En concreto, en 2018, en el 64,6 % de los casos se trata de reclamaciones por discrepancias con el cobro de gastos de formalización en los préstamos hipotecarios, y en el 14,9 % se trata de reclamaciones por la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017², de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

Por otro lado, en ocasiones es el propio reclamante quien, por diferentes motivos, sea cual sea la fase en la que se encuentra el procedimiento, decide no continuar con él, y envía un escrito al DCMR por el que solicita el archivo de su reclamación. En 2018 se registraron 68 desistimientos.

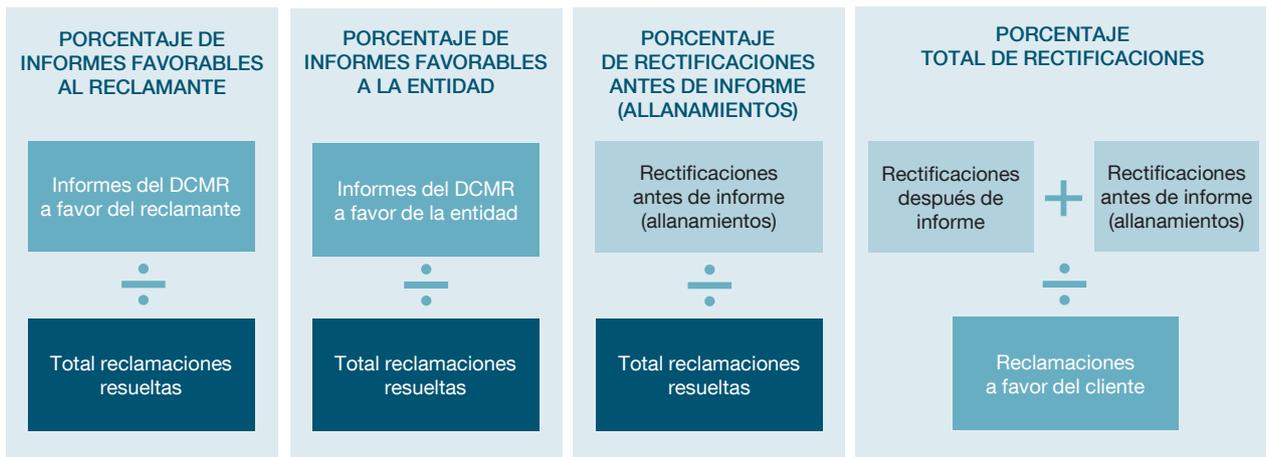
3.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?

Tras admitir a trámite un escrito de reclamación, el DCMR requiere a la entidad reclamada para que presente sus alegaciones y la documentación que estime conveniente. Al recibirse las alegaciones de la entidad, la reclamación se puede resolver de distintas maneras, conforme establece la normativa vigente:

- 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, al finalizar dicho plazo, si la entidad ha rectificado su actuación.

² Véase el capítulo 2, apartados 1.6 («Tramitación administrativa y gastos de formalización del préstamo hipotecario») y 1.9.6 («Cláusula suelo»).

FÓRMULAS DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DE RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

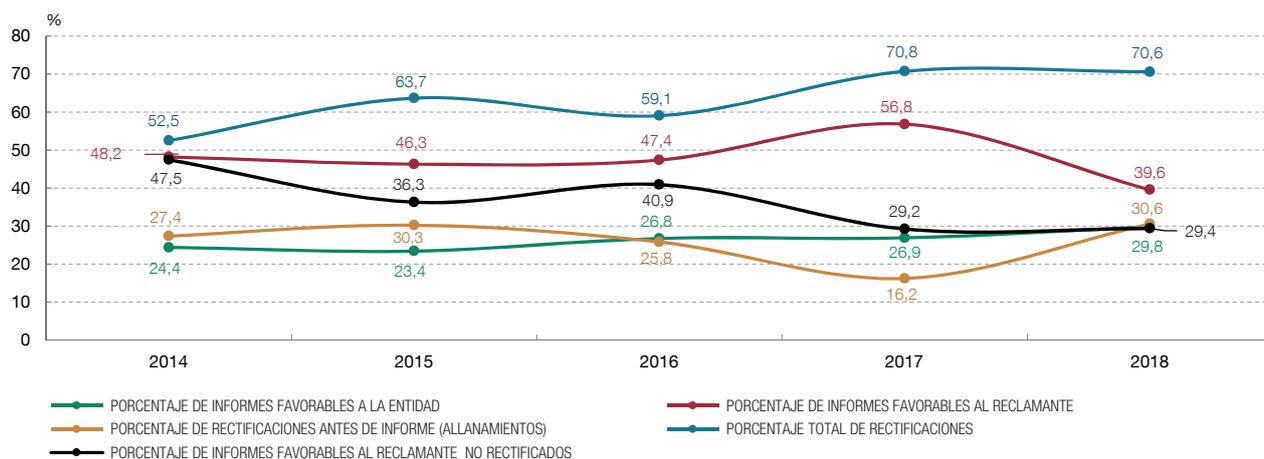
- Allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante, por lo que no es necesario que el DCMR emita un informe motivado. Los allanamientos son, por tanto, rectificaciones antes de informe, como consecuencia de la intervención del Banco de España.

Las reclamaciones admitidas a trámite pueden resolverse con un informe motivado del DCMR –bien a favor del cliente, o bien a favor de la entidad– o con una rectificación antes de informe –también llamado «allanamiento»–

Tanto las rectificaciones antes de informe o «allanamientos» como los propios informes motivados del DCMR se ponen en relación con el total de reclamaciones resueltas con informe o allanamiento. Estas métricas, en las que también se tienen en cuenta las rectificaciones de las entidades después del informe favorable al reclamante, ofrecen una aproximación bastante fiable de la conducta de las entidades en el ámbito de las reclamaciones. En el esquema 1.6 se ofrece, de un modo visual, la forma

de cálculo de estos indicadores, ya que serán objeto de análisis a lo largo del presente capítulo.

El DCMR calcula estos porcentajes para cada entidad y para cada grupo homogéneo de entidades. Estos son los porcentajes de las reclamaciones resueltas que han finalizado con allanamiento, o con un informe motivado del DCMR, bien a favor de la actuación de la entidad, o bien a favor del reclamante. También se calcula el porcentaje total de rectificaciones, definido, según se refleja en el esquema citado, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos) y después de informe, dividido por el número de reclamaciones resueltas a favor del cliente, es decir, los allanamientos y los informes favorables al reclamante. En el gráfico 1.14 se muestra la evolución global de estos parámetros en los cinco últimos años.

RECLAMACIONES RESUELTAS Y RECTIFICACIONES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

En el 70,6 % de las reclamaciones admitidas a trámite, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones después de acudir al DCMR

Como puede apreciarse, para cada año la suma de los datos de las líneas roja —informes favorables al reclamante—, amarilla —rectificaciones antes de informe o allanamientos— y verde —informes favorables a la entidad— supone el 100 % de las reclamaciones resueltas, mientras que la línea azul —total de rectificaciones— es independiente de ellas. En relación con esta línea, se aprecia una tendencia creciente en los cinco últimos años, siendo el dato de 2018 —70,6 %— muy similar al del año anterior —70,8 %—. Se puede concluir, por tanto, que en el 70,6 % de las reclamaciones admitidas a trámite el reclamante ha visto satisfechas sus pretensiones después de haber acudido al DCMR.

Por otro lado, para el período analizado se observa una tendencia constante, y ligeramente creciente, en el porcentaje de informes favorables a las entidades, en los que el DCMR no apreció actuación contraria a las buenas prácticas ni quebrantamiento de la normativa de transparencia. De ello cabe extraer la conclusión de que poco a poco las entidades van asumiendo en mayor medida los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes.

Siguiendo con el análisis del gráfico 1.14, el porcentaje de rectificaciones antes de informe —allanamientos—, que descendió notablemente en 2017, ha vuelto en 2018 a niveles similares a años anteriores, situándose en el nivel más alto de los cinco últimos años, con un 30,6%. Este dato debe ser leído conjuntamente con el porcentaje de informes favorables al reclamante, que se sitúa claramente en el nivel más bajo de los últimos años. De ello se puede deducir un cambio en el modo de proceder de los SAC, que, por un lado, asumen en mayor medida los criterios del DCMR al recibir la reclamación de su cliente —por lo que disminuyen los informes

favorables al reclamante emitidos por el DCMR— y, por otro, rectifican su actuación en mayor medida una vez que el cliente ha acudido al DCMR, y con anterioridad a que este último emita un posible informe contrario a la entidad.

3.3 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación

En los gráficos 1.15, 1.16 y 1.17 se sitúan las entidades que han sido objeto de más de 10 informes favorables al reclamante en las materias en las que se ha tramitado un mayor número de reclamaciones: préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y servicios de pago.

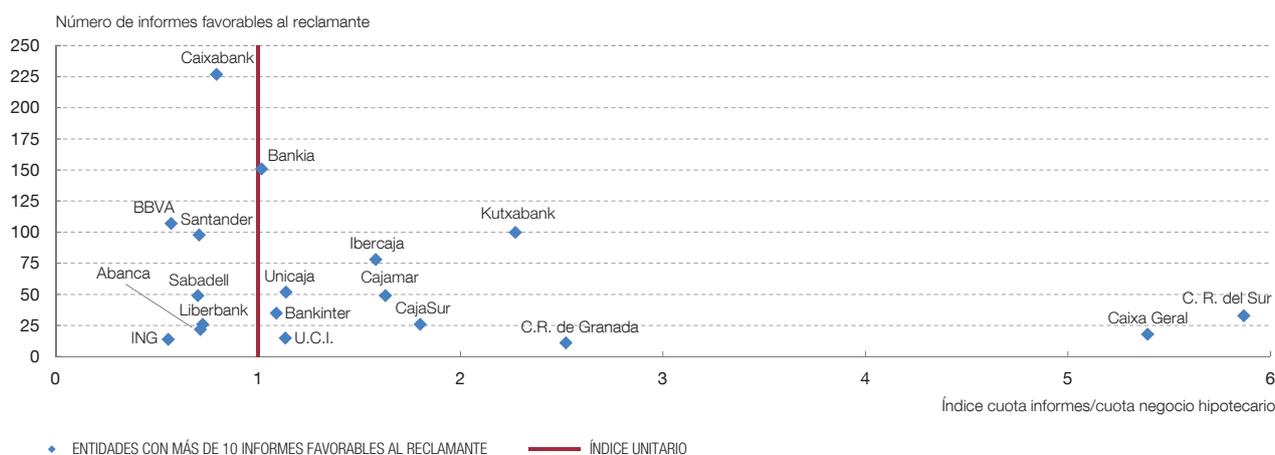
Para la correcta lectura de estos gráficos es importante tener presente que no se refieren al número total de expedientes tramitados por el DCMR, sino que solamente se tienen en cuenta las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante, como consecuencia de que la entidad ha incumplido la normativa de transparencia o no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Una vez seleccionadas las entidades con más de diez informes favorables al reclamante para cada una de las materias seleccionadas —préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y servicios de pago—, se contraponen dos ratios en cada entidad. Por un lado, el número de informes favorables al reclamante que ha obtenido la entidad, sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de entidades en cada una de esas materias, obteniendo así la primera ratio, que refleja el peso relativo de la entidad sobre el total de informes favorables al reclamante para esa materia. 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. De esta forma se obtiene, para cada entidad y materia, un índice que relaciona su cuota de informes favorables al reclamante con su cuota de mercado específica.

En cada gráfico hay una línea roja que representa el índice unitario, es decir, aquel en el que la proporción entre el peso de los informes contrarios a la actuación de la entidad (favorables al reclamante) y la cuota de mercado específica del producto bancario asociado está equilibrada. Así, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentarían un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) inferior al que proporcionalmente les 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 favorables al reclamante superior al que correspondería en función de su cuota de mercado.

En el gráfico 1.15 se muestran las entidades que han obtenido más de 10 informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios.

Gráfico 1.15

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante**

FUENTE: Banco de España.

NOTA: En la elaboración de este gráfico no se ha tenido en cuenta la entidad Banco Popular Español, SA, con 29 informes favorables al reclamante sobre préstamos hipotecarios emitidos en 2018, debido a que, tras causar baja del Registro de Entidades del Banco de España, no existen datos acerca de su cuota de negocio a finales de año.

Como puede apreciarse, destacan negativamente Caja Rural del Sur y Banco Caixa Geral —con unas ratios de 5,9 y 5,4, respectivamente—. A estas entidades les siguen Caja Rural de Granada (con 2,5) y Kutxabank (con 2,3). En el lado opuesto se sitúan ING, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Sabadell, Banco Santander, Abanca y Liberbank, con cifras de informes favorables al reclamante inferiores a las que les correspondería según sus cuotas de mercado en préstamos hipotecarios.

En el gráfico 1.16 se sitúan las entidades con más de 10 informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre depósitos a la vista.

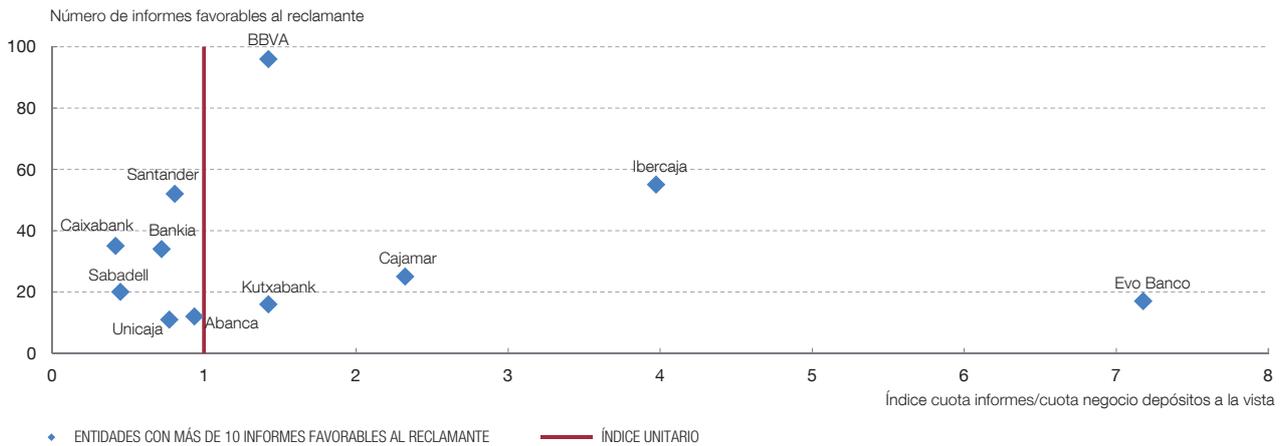
En este ámbito destaca negativamente Evo Banco, con una ratio de 7,2. A continuación aparecen Ibercaja (con 4,0) y Cajamar (con 2,3). Por otro lado, entidades como Caixabank, Sabadell, Bankia, Unicaja, Banco Santander y Abanca tienen ratios inferiores a las que les correspondería según su cuota de mercado en depósitos a la vista.

Por otro lado, en el gráfico 1.17 se muestran las entidades con más de 10 informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre servicios de pago —fundamentalmente, pagos e incidencias relacionadas con tarjetas y operaciones de pago, como transferencias y adeudos domiciliados—. En este caso, para elaborar el índice unitario se han tenido en cuenta tanto la cuota de mercado de tarjetas como la cuota de mercado de depósitos a la vista, ya que estos últimos son los productos bancarios que sirven de soporte a los servicios de pago.

Gráfico 1.16

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



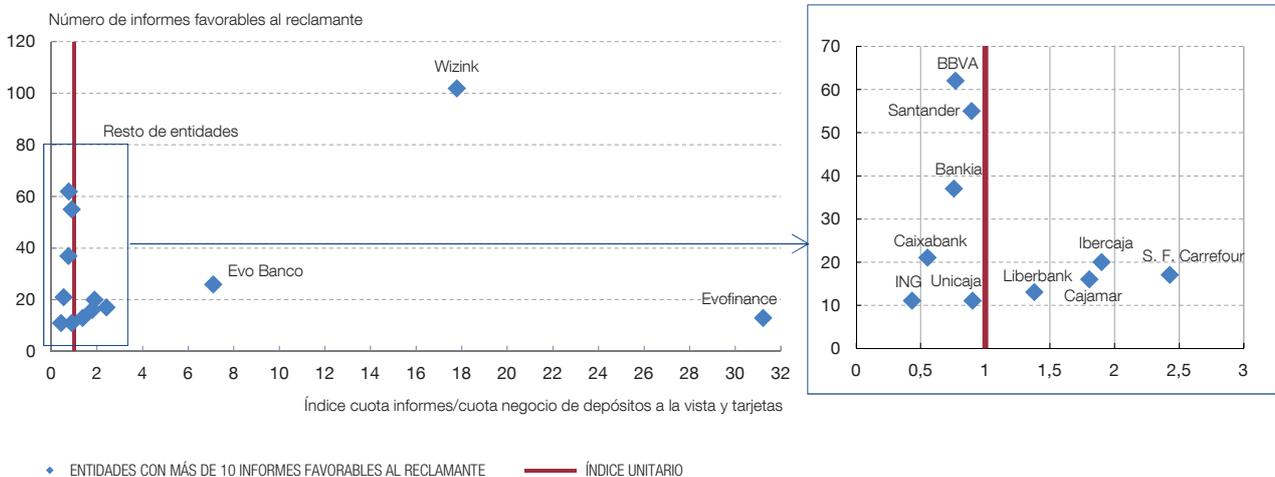
FUENTE: Banco de España.

NOTA: En la elaboración de este gráfico no se ha tenido en cuenta la entidad Banco Popular Español, SA, con 13 informes favorables al reclamante sobre depósitos a la vista emitidos en 2018, debido a que, tras causar baja del Registro de Entidades del Banco de España, no existen datos acerca de su cuota de negocio a finales de año.

Gráfico 1.17

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE SERVICIOS DE PAGO

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

Según se observa en el gráfico, en el terreno negativo destaca claramente Evofinance, con una ratio de 31,2, debido a que le corresponden el 2,5 % de los informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre servicios de pago, y a que su cuota de mercado conjunta en depósitos y tarjetas es inferior al 0,1 %. Le siguen Wizink (con una ratio de 17,8) y Evo Banco (con 7,1).

Las restantes entidades se concentran en el lado izquierdo del gráfico, que se amplía para mejor visualización. Como puede observarse, a la izquierda del índice unitario se sitúan ING, Caixabank, Bankia, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Santander y Unicaja, entidades con un porcentaje de informes favorables al reclamante inferior al que les correspondería según sus cuotas de mercado en depósitos a la vista y tarjetas.

3.4 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?

El informe final del DCMR no es vinculante para las entidades. De todas formas, si el informe es contrario a la entidad reclamada, esta debe comunicar al DCMR, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos o criterios manifestados en aquel. En caso de que rectifique su actuación, deberá aportar la justificación documental correspondiente. Para que se considere su actuación como rectificadora, se requiere de la entidad algún tipo de actuación concreta en la que el departamento pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

Las entidades deberían tender a resolver, satisfactoriamente a los intereses de sus clientes, todas las reclamaciones presentadas ante sus SAC de las que se derive un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias, evitando así que estos tengan que acudir al DCMR en busca de una resolución favorable a sus intereses. La existencia de un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante es, a juicio del DCMR, uno de los indicadores que de manera más fiel podría reflejar el eventual funcionamiento inadecuado del SAC.

En el mismo sentido, las entidades deberían determinar con carácter general las políticas de allanamiento de su SAC, para evitar demorar la efectiva solución de la controversia hasta el momento en el que su cliente presenta reclamación ante el DCMR.

Por otra parte, 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. Sin embargo, la rectificación en algunos casos resulta materialmente imposible (por ejemplo, cuando el DCMR concluye con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó al cliente la información obligatoria previa a la contratación).

En definitiva, las entidades, concedoras de la normativa de transparencia y de los criterios de buenas prácticas, deberían, en un primer momento, tender a resolver las reclamaciones en su propio SAC. Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que recurrir a reclamar ante el DCMR, la actuación de la entidad se

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC

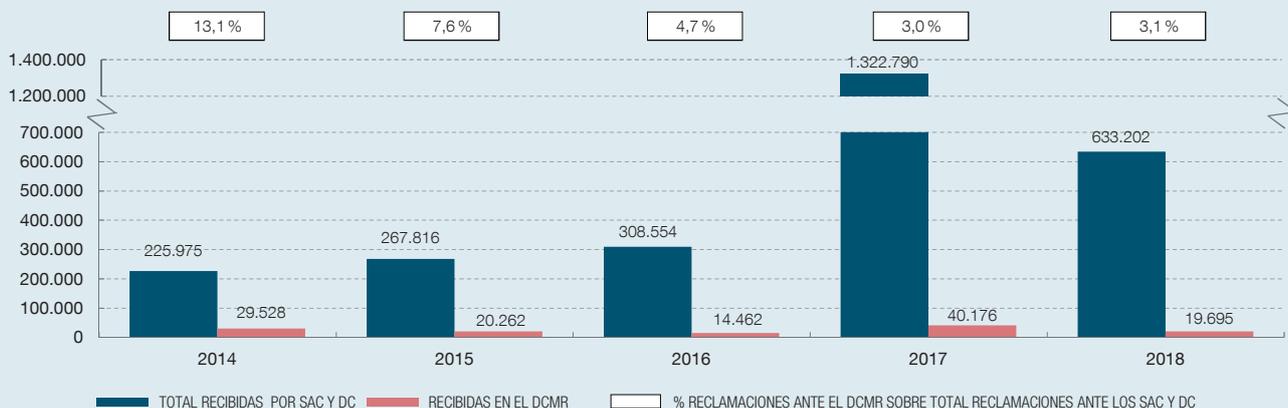
Los servicios de atención al cliente (SAC), y los defensores del cliente (DC), en su caso, de las entidades supervisadas por el Banco de España presentan anualmente un informe ante el órgano de administración de su entidad, con información relativa a las reclamaciones atendidas durante el año, según establece la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Desde 2005, el Banco de España solicita de forma voluntaria a los SAC y DC de las entidades su colaboración mediante la remisión al DCMR de dichos datos. Así, en 2018 han participado 207 entidades (el 86,6 % del total) en la elaboración de estas estadísticas.

En el primer gráfico se muestra el número de reclamaciones recibidas tanto por los SAC y DC como por el DCMR en los cinco últimos años. Se observa que, en línea con las reclamaciones registradas por el DCMR, la cifra total de reclamaciones recibidas por los SAC y DC de las entidades colaboradoras fue de 633.202, un 52,1 % menos que el año anterior.

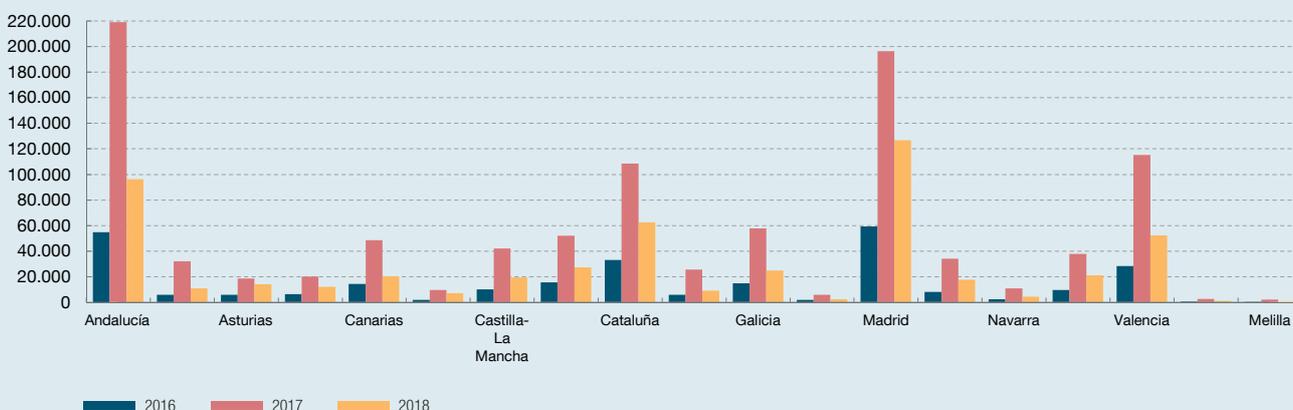
Por otro lado, el DCMR ha recibido un total de 19.695 reclamaciones, lo que supone un 3,1% de las reclamaciones previamente planteadas ante los SAC y DC. No obstante, de las reclamaciones que recibieron los SAC y DC de las entidades, en 445.874 ocasiones —un 70,4 %— se resolvieron de forma desfavorable

RECLAMACIONES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LOS SAC Y DC EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC (cont.)

para los clientes. Por lo tanto, se concluye que en 2018 ha acudido al DCMR un 4,4 % de los clientes que reclamaron ante su entidad y no vieron satisfechas sus pretensiones.

El segundo gráfico refleja el número de reclamaciones recibidas por las entidades en función de la comunidad autónoma donde se produjo la incidencia.

Resulta visualmente perceptible el brusco crecimiento registrado en todas las regiones en 2017, motivado fundamentalmente por las reclamaciones relacionadas con los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios. No obstante, si comparamos las cifras de 2018 con las de 2016, el número de reclamaciones de este ejercicio ha sido mayor que el de 2016 en todas las regiones españolas.

consideraría más correcta si procediera a la rectificación de su actuación antes de la emisión de un informe favorable al reclamante. En cualquier caso, después de haberse emitido el informe contrario a la actuación de la entidad, lo correcto sería una rectificación postinforme.

Desde el punto de vista de la conducta de mercado, las entidades deberían tender a tener el menor número posible de informes favorables al reclamante, lo cual sería uno de los principales indicadores de un buen funcionamiento de sus SAC.

En este sentido, aparte de la resolución de las consultas y reclamaciones, el departamento se encarga de la supervisión de la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, mediante actuaciones de vigilancia e inspección en temas relacionados con la normativa de transparencia y protección de la clientela. De esta forma, el DCMR promueve las buenas prácticas de mercado entre las entidades.

La actividad supervisora del DCMR es transversal, habiéndose centrado en 2018 en el crédito hipotecario y en el crédito al consumo. Otras actuaciones importantes estuvieron relacionadas con los SAC de las entidades, y con la publicidad de productos y servicios bancarios. El esquema 1.7 resume las áreas en las que se ha centrado la actividad supervisora, ordenadas de mayor a menor tamaño, según su importancia relativa y el empleo de recursos que han precisado.

Una forma de clasificar a las entidades en función de su comportamiento en el ámbito de la conducta de mercado consiste en valorar una serie de parámetros —informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, y rectificaciones, antes y después de informe—. De este modo, las entidades se agrupan en torno a cuatro categorías (de C1 a C4), definidas en función de varias consideraciones: 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.



FUENTE: Banco de España.

En el gráfico 1.18 se ofrecen los datos, por grupos de entidades, sobre reclamaciones resueltas con informe motivado del DCMR o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante.

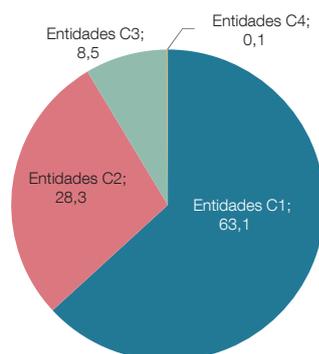
Las entidades de los grupos C1 y C2 concentran el 91,4 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento

Las categorías de entidades C1 y C2 aglutinan el 91,4 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento, por lo que serán objeto de análisis pormenorizado a continuación.

En el cuadro 1.4 aparecen los porcentajes de los parámetros señalados anteriormente correspondientes a las entidades de la categoría C1. Las entidades se han ordenado de mayor a menor número de reclamaciones resueltas en el ejercicio 2018 con informe (favorable al reclamante o a la entidad) o con rectificación antes del informe (allanamiento). En sombreado se reflejan los datos de las entidades que tienen un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media de entidades de la categoría C1, así como aquellas con un porcentaje total de rectificaciones inferior a la media.

De igual manera, en el cuadro 1.5 se muestran los porcentajes correspondientes a las entidades del grupo C2.

Gráfico 1.18

RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LA CATEGORÍA DE ENTIDAD (%)

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.4

RECLAMACIONES RESUELTAS CON INFORME O ALLANAMIENTO, Y RECTIFICACIONES Entidades del grupo C1

Entidad	Porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje de rectificaciones antes del informe (allanamientos) sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje total de rectificaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	24,9	47,5	27,5	83,9
Caixabank, SA	36,5	22,0	41,4	80,1
Bankia, SA	36,1	19,9	44,0	83,5
Banco Santander, SA	41,9	39,0	19,1	56,4
Banco de Sabadell, SA	28,5	44,5	27,0	80,6
Cajamar Caja Rural, SCC	40,2	32,7	27,1	71,6
Banco Popular Español, SA (a)	37,0	26,7	36,3	68,7
ING Bank NV, Sucursal en España	39,5	38,4	22,1	64,2
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	26,1	23,2	50,7	92,5
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	44,4	44,4	11,1	40,0
Caixabank Payments, EFC, EP, SA	44,4	11,1	44,4	87,5
Santander Consumer, EFC, SA	60,0	40,0	0,0	33,3
	33,6	34,0	32,5	77,6

FUENTE: Banco de España.

a Entidad contra la que se han tramitado reclamaciones durante 2018 que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

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.

Cuadro 1.5

RECLAMACIONES RESUELTAS CON INFORME O ALLANAMIENTO, Y RECTIFICACIONES**Entidades del grupo C2**

Entidad	Porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje de rectificaciones antes de informe (allanamientos) sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje total de rectificaciones
Ibercaja Banco, SA	60,4	22,0	17,6	56,3
Wizink Bank, SA	47,4	22,7	29,9	57,7
Kutxabank, SA	70,1	17,9	12,0	31,8
Unicaja Banco, SA	49,4	30,0	20,6	61,3
Abanca Corporación Bancaria, SA	26,5	39,5	34,0	83,7
Evo Banco, SA	38,2	9,7	52,1	68,5
Liberbank, SA	48,4	26,6	25,0	76,6
Bankinter, SA	58,9	24,2	16,8	37,5
CajaSur Banco, SA	58,6	24,3	17,1	62,3
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA (a)	25,0	22,1	52,9	81,1
Caja Rural del Sur, SCC	73,4	14,1	12,5	54,5
Banco Cetelem, SA	11,7	16,7	71,7	90,0
Deutsche Bank, SA	46,2	41,0	12,8	65,2
Banco de Castilla-La Mancha, SA (a)	44,1	20,6	35,3	63,0
Caja Laboral Popular, CC	28,6	42,9	28,6	93,8
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	47,8	0,0	52,2	78,3
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	68,2	22,7	9,1	100,0
Open Bank, SA	61,1	16,7	22,2	86,7
Santander Consumer Finance, SA	33,3	53,3	13,3	71,4
Sabadell Consumer Finance, SA	26,7	13,3	60,0	76,9
Banca March, SA	84,6	7,7	7,7	58,3
Banco Pastor, SA (a)	30,0	40,0	30,0	66,7
Cofidis, SA, Sucursal en España	44,4	55,6	0,0	25,0
Caja Rural de Aragón, SCC	50,0	37,5	12,5	100,0
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	0,0	50,0	50,0	100,0
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	0,0	0,0	100,0	100,0
	49,0	23,8	27,2	61,5

FUENTE: Banco de España.

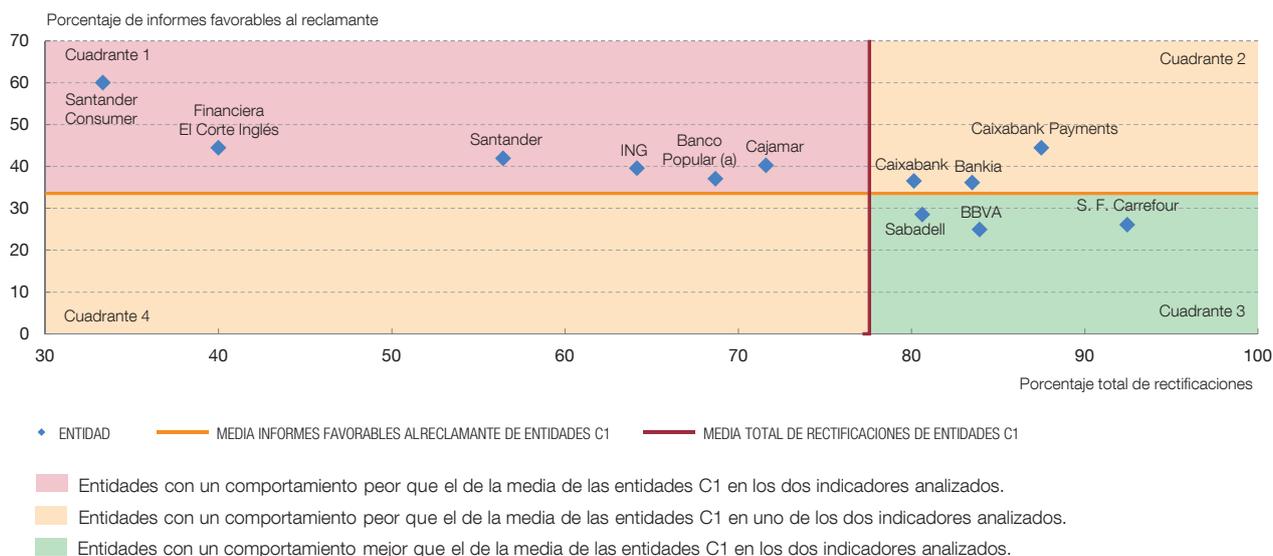
a Entidades contra las que se han tramitado reclamaciones durante 2018 que han causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

Con independencia del resultado concreto de cada entidad, que se detalla al final de este capítulo en el anejo estadístico, se debe analizar el resultado conjunto de los grupos de entidades. Así, las entidades de la categoría C1 obtienen los mejores resultados porcentuales en los cuatro indicadores señalados anteriormente —informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, allanamientos y total de rectificaciones—, en la línea de lo ocurrido en ejercicios anteriores.

Gráfico 1.19

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y TOTAL DE RECTIFICACIONES

Entidades del grupo C1



FUENTE: Banco de España.

NOTAS: Cuadrante 1: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media. Cuadrante 2: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 3: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 4: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media.

a Entidad contra la que se han tramitado reclamaciones durante 2018 que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

En los gráficos 1.19 y 1.20 se presentan las entidades de los grupos C1 y C2, en función de los dos indicadores más significativos en relación con su conducta en el ámbito de las reclamaciones: el porcentaje de informes favorables al reclamante y el porcentaje total de rectificaciones. En el eje vertical se representa el porcentaje de informes favorables al reclamante de cada entidad, mientras que en el eje horizontal se muestra el porcentaje total de rectificaciones. Asimismo, las líneas roja y naranja dividen el gráfico en cuatro cuadrantes: la línea roja representa el porcentaje medio de rectificaciones del grupo, y la línea naranja, el porcentaje medio de informes favorables al reclamante.

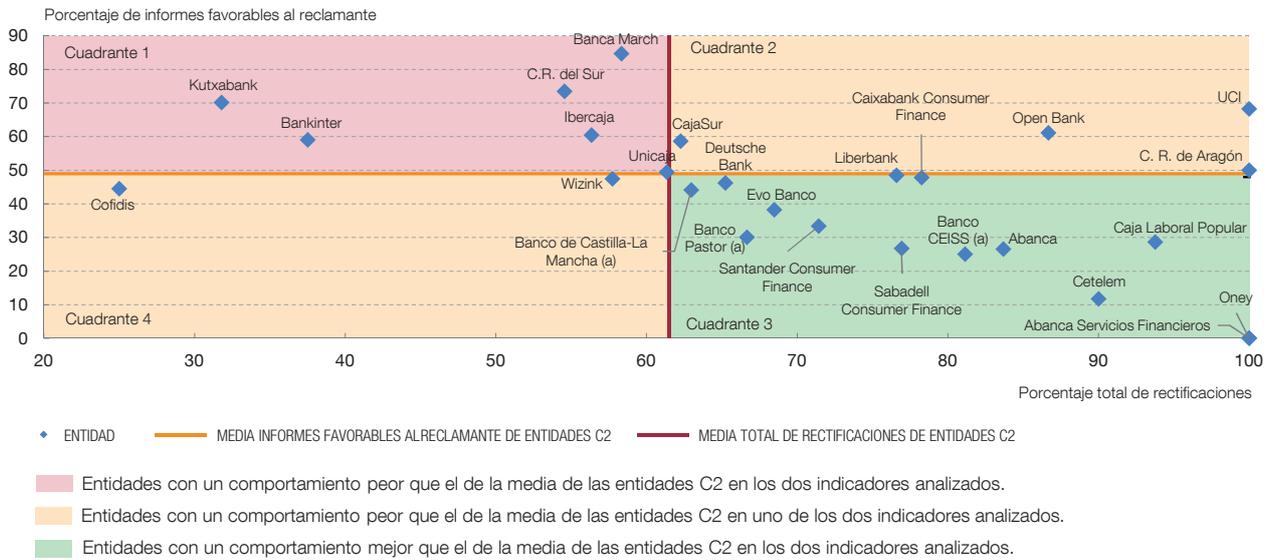
Las entidades situadas en el cuadrante 1 son entidades que presentan unos indicadores de conducta peores que la media de su categoría. Presentan, por tanto, un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y, simultáneamente, una ratio del total de rectificaciones inferior a la media. En esta situación se encuentran Santander Consumer, EFC, Financiera El Corte Inglés, Banco Santander, ING, Banco Popular y Cajamar.

En el cuadrante 3 se sitúan las entidades que presentan un mejor comportamiento en el ejercicio. Son aquellas que tienen un nivel bajo de informes contrarios a su actuación y que, además, rectifican su actuación en niveles superiores a la media de

Gráfico 1.20

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y TOTAL DE RECTIFICACIONES

Entidades del grupo C2



FUENTE: Banco de España.

NOTAS: Cuadrante 1: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media. Cuadrante 2: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 3: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 4: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media.

a Entidades contra las que se han tramitado reclamaciones durante 2018 que han causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

su grupo. En este cuadrante se sitúan las entidades Banco Sabadell, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Servicios Financieros Carrefour.

En el cuadrante 2 aparecen las entidades Caixabank, Bankia y Caixabank Payments, con un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media de su grupo, si bien rectifican su actuación en mayor medida que la media. Asimismo, se observa que este año no aparece ninguna entidad del grupo C1 en el cuadrante 4.

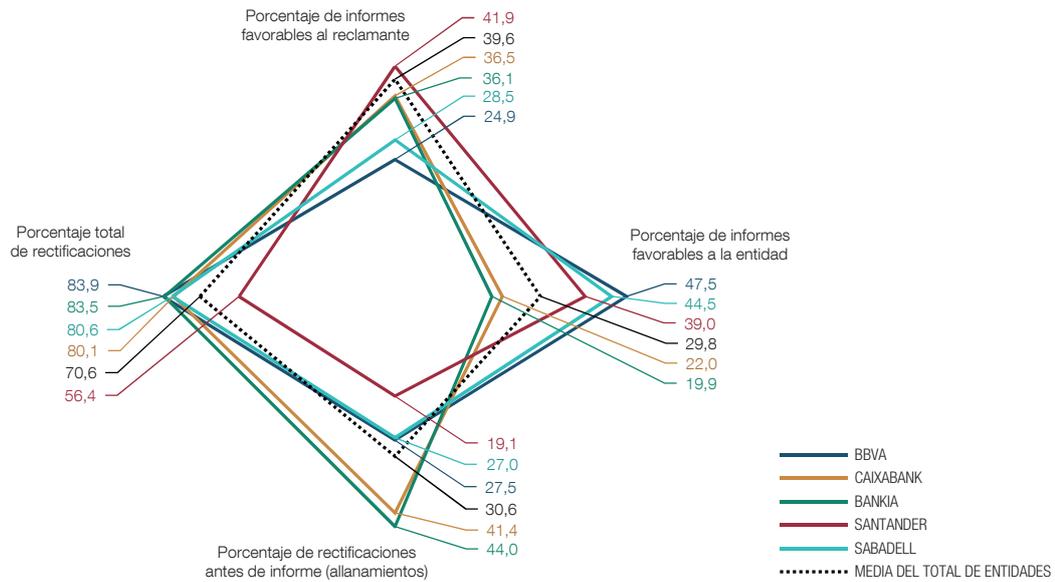
El gráfico 1.20 ordena las entidades del grupo C2 en función de los mismos parámetros. En el cuadrante 1, con las peores ratios, aparecen las entidades Kutxabank, Bankinter, Caja Rural del Sur, Ibercaja, Banca March y Unicaja.

En el extremo opuesto, las entidades que presentan unos indicadores de conducta más positivos que la media de su grupo —situadas en el cuadrante 3— son muy numerosas en este ejercicio, pasando de cuatro en 2017 a catorce en 2018. Este hecho se debe a que en el cuadrante 1 se sitúan entidades con un peso relativo importante en el número de reclamaciones resueltas, que empujan las medias hacia la parte superior izquierda del gráfico. En definitiva, las entidades que aparecen en el cuadrante 3 son las siguientes: Banco de Castilla-La Mancha, Deutsche Bank, Banco Pastor, Evo Banco, Santander Consumer Finance, Liberbank, Sabadell Consumer

Gráfico 1.21

INDICADORES DE CONDUCTA

Entidades con mayor número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento



FUENTE: Banco de España.

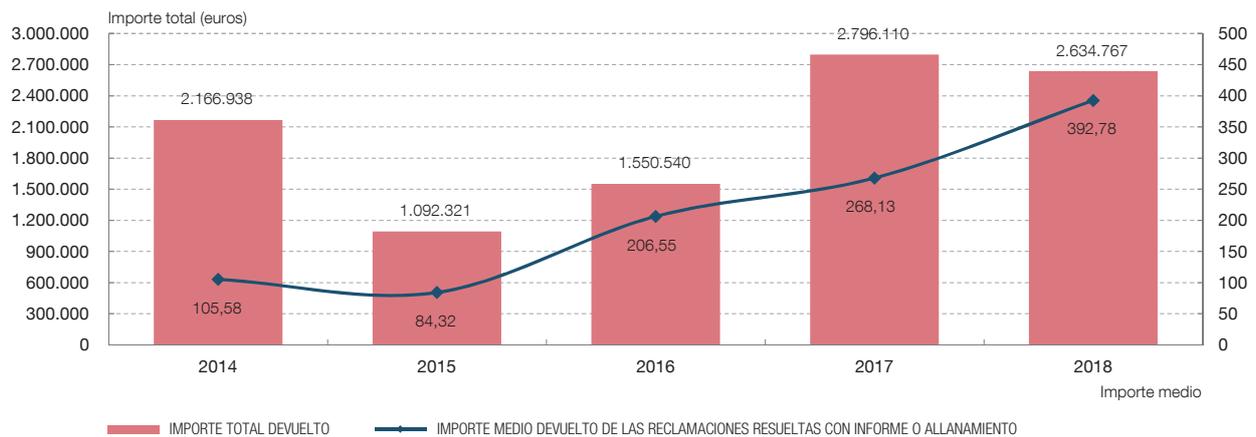
Finance, Caixabank Consumer Finance, Banco CEISS, Abanca, Banco Cetelem, Caja Laboral Popular, Abanca Servicios Financieros y Oney Servicios Financieros.

Analizando conjuntamente los cuadros 1.4 y 1.5 y los gráficos 1.19 y 1.20 se extrae la conclusión de que, con carácter general, las entidades pertenecientes al grupo C1 presentan unas ratios mejores que las de las entidades del grupo C2. Así, el porcentaje medio de informes favorables al reclamante del grupo de entidades C1 es del 33,6 %, siendo su porcentaje total de rectificaciones del 77,6 %. Por su parte, las entidades del grupo C2 obtienen en el ejercicio unas ratios del 49 % y del 61,5 %, respectivamente. En el anejo estadístico se ofrecen estas ratios calculadas para todas las entidades individualmente.

El gráfico 1.21 ofrece, de un modo visual, los parámetros indicadores de conducta de las entidades sobre las que se han resuelto más reclamaciones en 2018. Las cinco entidades que se muestran en el gráfico concentran el 54,8 % del número de resoluciones, y son las siguientes: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria —con un 17,2 % del total—, Caixabank —13,3 %—, Bankia —10,4 %—, Banco Santander —8,7 %— y Banco Sabadell —5,1 %—.

Cada polígono representa el comportamiento de una entidad, estando cada uno de sus vértices más alejado del centro cuanto más alto es el porcentaje correspondiente. Además, la línea discontinua de color negro representa el comportamiento medio

Gráfico 1.22

IMPORTE DEVUELTO POR LAS ENTIDADES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

de todas las entidades contra las que se han resuelto reclamaciones ante el DCMR. Por pares de entidades, por un lado, se observa un comportamiento similar de las entidades Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Banco Sabadell, y, por otro, de Caixabank y Bankia, si bien todas ellas tienen porcentajes de informes favorables al reclamante inferiores a la media del total de entidades. Por su parte, Banco Santander se desmarca ligeramente de las otras cuatro entidades, al contar con un porcentaje de informes favorables al reclamante superior al resto, y unas ratios de rectificaciones —tanto antes de informe como el porcentaje total— inferiores al resto.

En el marco del procedimiento de reclamaciones ante el DCMR, en 2018 se ha tenido conocimiento de la devolución de 2.634.767 euros de las entidades a sus clientes

Por otro lado, se ha de señalar que, aunque en muchas ocasiones la pretensión del reclamante no es un resarcimiento económico, el departamento ha tenido conocimiento de la devolución de 2.634.767 euros de las entidades a sus clientes con motivo de la rectificación de sus actuaciones, tanto antes como después del informe del DCMR. En el gráfico 1.22 se muestra la

evolución de esta cifra en los cinco últimos años, así como el importe medio devuelto por cada reclamación resuelta con informe o con allanamiento —rectificación antes de informe—.

El importe total devuelto en 2018, representado por las barras rojas, ha descendido en un 5,8 % con respecto al año anterior, pero el importe medio por cada reclamación resuelta con informe o allanamiento —representado por la línea azul— ha aumentado desde los 268,13 euros de 2017 a los 392,78 euros de 2018, lo que supone un crecimiento del 46,5 %. Esto se debe a que el número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento ha descendido considerablemente con respecto al ejercicio anterior.

Finalmente, en el anejo estadístico, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan la información, por entidad, del número de reclamaciones finalizadas con informe o con allanamiento, así como sus ratios de indicadores de conducta más relevantes. Es necesario precisar que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso en sentido distinto—, en función del número de entidades que intervienen en la reclamación. Por ejemplo, si se ha producido una incidencia en la retirada de efectivo de un cajero automático, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas en la operación —esto es, la emisora de la tarjeta y la propietaria del cajero—, y se valora de manera individualizada la actuación de cada una conforme a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias.

Anejo estadístico

Cuadro A.1.1

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018

Bancos

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	320	27,5	290	24,9	553	47,5	83,9	1.163
Caixabank, SA	372	41,4	328	36,5	198	22,0	80,1	898
Bankia, SA	310	44,0	254	36,1	140	19,9	83,5	704
Banco Santander, SA	112	19,1	246	41,9	229	39,0	56,4	587
Banco Sabadell, SA	93	27,0	98	28,5	153	44,5	80,6	344
Ibercaja Banco, SA	48	17,6	165	60,4	60	22,0	56,3	273
Wizink Bank, SA	75	29,9	119	47,4	57	22,7	57,7	251
Kutxabank, SA	22	12,0	129	70,1	33	17,9	31,8	184
Unicaja Banco, SA	35	20,6	84	49,4	51	30,0	61,3	170
Abanca Corporación Bancaria, SA	55	34,0	43	26,5	64	39,5	83,7	162
Evo Banco, SA	75	52,1	55	38,2	14	9,7	68,5	144
Banco Popular Español, SA (b)	49	36,3	50	37,0	36	26,7	68,7	135
Liberbank, SA	32	25,0	62	48,4	34	26,6	76,6	128
Bankinter, SA	16	16,8	56	58,9	23	24,2	37,5	95
CajaSur Banco, SA	12	17,1	41	58,6	17	24,3	62,3	70
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA (b)	36	52,9	17	25,0	15	22,1	81,1	68
Banco Cetelem, SA	43	71,7	7	11,7	10	16,7	90,0	60
Deutsche Bank, SA	5	12,8	18	46,2	16	41,0	65,2	39
Banco de Castilla-La Mancha, SA (b)	12	35,3	15	44,1	7	20,6	63,0	34
Banco Caixa Geral, SA	1	4,0	22	88,0	2	8,0	4,3	25
Open Bank, SA	4	22,2	11	61,1	3	16,7	86,7	18
Sabadell Consumer Finance, SA	9	60,0	4	26,7	2	13,3	76,9	15
Santander Consumer Finance, SA	2	13,3	5	33,3	8	53,3	71,4	15
Targobank, SA	1	6,7	8	53,3	6	40,0	66,7	15
Banca March, SA	1	7,7	11	84,6	1	7,7	58,3	13
Banco Pastor, SA (b)	3	30,0	3	30,0	4	40,0	66,7	10
Self Trade Bank, SA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	50,0	5
Banca Pueyo, SA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	100,0	4
Banco Pichincha España, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0,0	3
Citibank España, SA (b)	1	33,3	1	33,3	1	33,3	50,0	3
Banco Mediolanum, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	100,0	3
Nuevo Micro Bank, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
BNP Paribas España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Banco Cooperativo Español, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Banco Caminos, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Popular Banca Privada, SA (b)	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Bankoa, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
TOTAL	1.749	31,0	2.153	38,1	1.743	30,9	71,8	5.645

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.

b Entidad contra la que se han tramitado reclamaciones durante 2018, que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

Gráfico A.1.2

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018

Cajas de ahorros

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja de Ahorros y M. P. de Ontinyent	2	10,0	12	60,0	6	30,0	35,7	20
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	2	9,5	13	61,9	6	28,6	33,3	21

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018**Cooperativas de crédito**

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Cajamar, Caja Rural, SCC	68	27,1	101	40,2	82	32,7	71,6	251
Caja Rural del Sur, SCC	8	12,5	47	73,4	9	14,1	54,5	64
Eurocaja Rural, SCC	9	27,3	18	54,5	6	18,2	37,0	33
Caja Rural de Granada, SCC	7	24,1	14	48,3	8	27,6	38,1	29
Caja Laboral Popular, CC	8	28,6	8	28,6	12	42,9	93,8	28
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	8	38,1	10	47,6	3	14,3	66,7	21
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	12,5	14	87,5	0	0,0	12,5	16
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	5	31,3	10	62,5	1	6,3	53,3	16
Caja Rural de Navarra, SCC	3	21,4	8	57,1	3	21,4	63,6	14
Cajasiete, Caja Rural, SCC	3	23,1	9	69,2	1	7,7	41,7	13
Caja Rural de Almedralejo, SCC	4	40,0	2	20,0	4	40,0	83,3	10
Caja Rural de Asturias, SCC	1	10,0	7	70,0	2	20,0	25,0	10
Caja Rural Central, SCC	2	22,2	6	66,7	1	11,1	50,0	9
Caja Rural de Extremadura, SCC	2	22,2	5	55,6	2	22,2	71,4	9
Caja Rural de Aragón, SCC	1	12,5	4	50,0	3	37,5	100,0	8
Caja Rural de Zamora, CC	1	14,3	5	71,4	1	14,3	16,7	7
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	2	40,0	3	60,0	50,0	5
Caja Rural de Torrent, CCV	3	60,0	0	0,0	2	40,0	100,0	5
Caja Rural de Gijón, SCAC	0	0,0	4	100,0	0	0,0	50,0	4
Caixa de Crèdit dels Enginyers - C. C. Ingenieros, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	50,0	3
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	66,7	3
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	2	100,0	0	0,0	50,0	2
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	0	0,0	2	100,0	0	0,0	100,0	2
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	50,0	2
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV (b)	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caixa Rural San Vicente Ferrer de Vall d'Uixó, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Ruralnostra, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Caixa Rural de l'Alcudia, SCVC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Caja Rural Católico-Agraria, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Caja Rural San Jaime de Alquerías Niño Perdido, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caja Rural San José de Nules, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caja Rural de Teruel, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
TOTAL	140	24,4	288	50,2	146	25,4	60,0	574

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.**b** Entidad contra la que se han tramitado reclamaciones durante 2018, que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018**Establecimientos financieros de crédito**

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Evofinance, EFC, SAU	56	35,0	70	43,8	34	21,3	69,0	160
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	35	50,7	18	26,1	16	23,2	92,5	69
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	22	57,9	5	13,2	11	28,9	85,2	38
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	12	52,2	11	47,8	0	0,0	78,3	23
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	9,1	15	68,2	5	22,7	100,0	22
Caixabank Payments, EFCEP, SA	4	44,4	4	44,4	1	11,1	87,5	9
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	1	11,1	4	44,4	4	44,4	40,0	9
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	0	0,0	8	100,0	0	0,0	0,0	8
Santander Consumer, EFC, SA	0	0,0	3	60,0	2	40,0	33,3	5
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	33,3	4
Volkswagen Finance, SA, EFC	2	66,7	0	0,0	1	33,3	100,0	3
FCA Capital España, EFC, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	50,0	3
Bilbao Hipotecaria, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	100,0	2
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
Santander Lease, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
GCC Consumo, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
TOTAL	136	37,5	148	40,8	79	21,8	74,6	363

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018**Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras**

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
ING Bank, NV, Sucursal en España	19	22,1	34	39,5	33	38,4	64,2	86
RCI Banque, SA, Sucursal en España	4	44,4	2	22,2	3	33,3	100,0	9
Cofidis, SA, Sucursal en España	0	0,0	4	44,4	5	55,6	25,0	9
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	1	14,3	5	71,4	1	14,3	83,3	7
Novo Banco, SA, Sucursal en España	1	20,0	3	60,0	1	20,0	25,0	5
Banco Primus, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Toyota Kreditbank, GmbH, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Credit Suisse, AG, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Banca Farnafactoring, SPA, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
FCE Bank, PLC, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	26	21,5	50	41,3	45	37,2	64,5	121

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2018**Resto de entidades**

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
American Express Europe, SA	1	33,3	2	66,7	0	0,0	66,7	3
Comercia Global Payments, EP, SL	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0,0	3
Mundial Money Transfer, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Eurodivisas, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0,0	2
Caixabank Electronic Money, EDE, SL	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Paypal (Europe), SÀRL et CIE, SCA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Best and Fast Change España, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Ria Payment Institution, EP, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Pecunia Cards, EDE, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Titanes Telecomunicaciones, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	1
Western Union Payment Services Ireland Limited (Red de agentes)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Universalpay, EP, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Jet Perú Money Transfer, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Money Exchange, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	2	9,5	14	66,7	5	23,8	37,5	21

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe. Ver esquema 1.6.

