

Memoria de Reclamaciones en breve

¿Por qué una Memoria del DRCM?

- Con su publicación se da **cumplimiento a un mandato legal** (art. 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero), de dar cuenta de la **estadística de consultas y reclamaciones atendidas**, así como de **difundir los criterios** mantenidos por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) en su resolución.
- Así, junto con la **exposición de los datos**, se recopilan y resumen los **principales criterios de buena práctica bancaria**, que establecen estándares de conducta para las entidades.
- Las reclamaciones constituyen un elemento básico para formar el **conocimiento supervisor en el ámbito de la conducta**, puesto que representan un mecanismo de alerta temprana respecto de los puntos débiles de las entidades.
- La Memoria es, además, una herramienta formativa, en la medida en que también contribuye a la educación financiera de los ciudadanos en su operativa bancaria, siendo sus principales hitos y criterios publicados en el Portal del Cliente Bancario (<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/>).

CAPÍTULO 1.

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

Datos generales

- Durante el año 2018, el DCMR ha tramitado **49.708 expedientes** presentados por usuarios de servicios financieros —un descenso del 39 % de forma conjunta respecto de 2017—.
- Del total, **19.695 fueron reclamaciones** y **30.013 fueron consultas** (atendidas por vía escrita o telefónica).
- En el marco del procedimiento de reclamaciones, se ha tenido conocimiento de la devolución de **2.634.767 euros** por parte de las entidades a sus clientes.

Consultas

- El número de **consultas** recibidas durante 2018 ha sido de **30.013**, frente a las 41.056 de 2017 (descenso del 26,9%).
- 1.672 fueron consultas escritas y 28.341 atendidas por el servicio de atención telefónica (a través de los teléfonos **900 545 454** y **913 388 830**, disponibles de lunes a viernes, de 8.30 a 17 horas). En 2018, el descenso en las telefónicas ha sido del 27,6 % y en las escritas del 11,5 %.
- Las consultas, tanto telefónicas como escritas, han versado principalmente sobre **cuentas y depósitos**, seguidas de hipotecas y servicios de pago.

Reclamaciones

- En 2018 se ha tramitado un total de **19.695**, lo que supone un **descenso del 51 %** respecto de las 40.176 de 2017 (récord histórico del servicio).
- El 2018, en el **70,6 %** de los casos admitidos a trámite, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones, bien por allanamiento de la entidad, bien porque la entidad ha decidido rectificar su conducta tras emisión de informe.
- En cuanto a sus **lugares de procedencia**, las presentadas por ciudadanos de Andalucía, Madrid, Comunidad Valenciana y Cataluña representan un 61,8 % del total nacional.
- Respecto de las materias, las **hipotecas son la categoría sobre la que más se reclama** (54 % del total), aunque se ha producido un apreciable descenso en este porcentaje respecto al año pasado. En el último ejercicio, las reclamaciones sobre gastos de formalización han representado un 57,2 % del total sobre hipotecas.

Canales de presentación

Procedimiento dual de reclamaciones (consumidores residentes en la UE / resto de clientes)

- Los **canales de presentación de reclamaciones** son la Oficina Virtual de Reclamaciones (15,5 % de las presentadas en 2018), físicamente en la sede central del Banco de España en Madrid (66,6 %) o a través de la red de sucursales (17,9 %). En estos dos últimos casos, mediante entrega en mano o por correo.
- Tras la entrada en vigor de la Ley 7/2017, el procedimiento de reclamaciones regulado en la Orden ECC/2502/2012 ha sido objeto de algunas adaptaciones en sus trámites y plazos (puede consultarse el procedimiento de reclamación para consumidores residentes en la UE en el **esquema 1.3 del capítulo 1**).
- Para el planteamiento de cualquier reclamación ante el DCRM del Banco de España es necesario **haber acudido con carácter previo ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la entidad reclamada**. Por ello, todo cliente o usuario debe acreditar ante el DCMR que ha sufrido una respuesta denegatoria de sus pretensiones o que ha transcurrido el plazo legalmente previsto para recibir respuesta.

En este capítulo, junto con la exposición de buenas prácticas, se avanza en recuadros explicativos las principales novedades legislativas del ejercicio, así como su desarrollo reglamentario:

- Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (recuadro 2.1).
- Real Decreto-ley 19/2017, sobre cuentas de pago básicas (recuadro 2.2), traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (recuadro 2.4).
- Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y Reglamento (UE) 2019/518 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre las comisiones cobradas por pagos transfronterizos en la UE y las comisiones por conversión de divisas (recuadro 2.3).

1

Préstamos hipotecarios

- Las entidades son libres para conceder o no las operaciones que les plantean sus clientes, de conformidad con sus políticas de asunción de riesgos y observando el principio de «préstamo responsable», según el cual se debe evaluar suficientemente la solvencia del potencial prestatario. En esta fase inicial, también se realiza un informe de tasación, verificando este DCMR cómo se ha informado de su coste o acerca de la libertad de elección de la tasadora.
- Igualmente, se exige que las entidades faciliten a la clientela determinada información previa, como la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) y la Ficha de Información Personalizada (FIPER), y se contempla la posibilidad de que los consumidores soliciten la oferta vinculante. El DCRM analiza en sus informes si el contenido de dichos documentos se ha realizado conforme a las instrucciones recogidas en la normativa.
- En el momento de la formalización del contrato, debe tenerse en cuenta que el préstamo hipotecario debe recogerse en escritura pública y que corresponde al cliente la elección de notario. Además, en este momento, se deben llevar a cabo una serie de trámites que generan determinados gastos «de formalización» (gestoría, tributos, etc.). En los últimos años, varias sentencias del Tribunal Supremo se han pronunciado sobre la distribución de estos gastos de formalización, y también se han producido novedades legislativas en la materia, como se explica detalladamente en el epígrafe dedicado a esta cuestión.
- Dentro del contenido del contrato de préstamo hipotecario, cobran especial importancia las condiciones financieras y, en concreto, los diferentes componentes de la fórmula de cálculo de las cuotas:
 - Así, se plantean numerosas reclamaciones en relación con el tipo de interés aplicable, que puede ser fijo o variable, y este último, a su vez, puede ser referido a un índice oficial —se publican mensualmente en el BOE y en el sitio web del Banco de España— o no oficial, en cuyo caso se requiere notificar al cliente sus variaciones.
 - También se presentan muchas reclamaciones relativas al interés de demora aplicable a las operaciones de préstamo hipotecario, interés que, con arreglo a la normativa anterior, se encontraba limitado por ley a tres veces el tipo de interés legal del dinero y aplicable solo sobre el principal pendiente de pago.
 - En cuanto a las comisiones, cabe señalar que la normativa recoge, con carácter general, libertad de pacto. En relación con las hipotecas, los principales conflictos en 2018 han tenido que ver con la comisión de apertura o comisión por amortización anticipada o cancelación del préstamo hipotecario, entre otras.
- Por último, otra de las reclamaciones habituales es por la modificación de los titulares del préstamo, como, por ejemplo, la subrogación del deudor —en los que se requiere la autorización de la entidad— y la subrogación de la entidad acreedora, que puede solicitar el consumidor sin recabar el consentimiento de la entidad.

2

Deudores hipotecarios sin recursos

- La normativa protectora de deudores hipotecarios sin recursos contiene un Código de Buenas Prácticas al que las entidades pueden adscribirse voluntariamente. En tal caso, están obligadas a comunicar a sus clientes su adhesión y el contenido del Código.
- El Código contempla una serie de medidas sucesivas (reestructuración de la deuda, quita, dación en pago, alquiler social de la vivienda habitual tras ejecución hipotecaria), de manera que, solo en caso de que una no sea viable, se procede al estudio de la siguiente.
- También se hace especial hincapié en la revisión del cumplimiento de las obligaciones de difusión e información y en su aplicación. En particular, sobre la formulación de planes de reestructuración y la justificación de su denegación.
- Desde 2017 se incorporan una serie de criterios supervisores, resultado de las inspecciones específicas del DCRM en esta cuestión.

3

Préstamos personales

- En este tipo de préstamos, se diferencia entre los diseñados para consumidores (en especial, los **créditos al consumo**) y los destinados a **pymes**.
- En cuanto a los primeros, en los expedientes se analiza, siempre en función de los términos de la reclamación, el cumplimiento de la entrega de **información precontractual** «Información normalizada europea sobre el crédito al consumo» (INE) con la suficiente antelación; si el **contrato** adopta la forma y contenidos exigidos por la normativa (TAE, derecho de desistimiento y derecho de reembolso anticipado, entre otros conceptos); y la **información poscontractual**, pues la normativa incluye modelos estandarizados de los documentos de liquidación.
- En lo que se refiere los préstamos a pymes, la norma recoge dos obligaciones: i) el preaviso con una antelación mínima de tres meses en caso de que el banco suspenda la financiación o la recorte en, al menos, un 35 %, y ii) la entrega de un documento denominado «Información financiera-pyme».

4

Avales y garantías

- En este epígrafe se analizan, por ejemplo, las reclamaciones en las que se solicita el **cese en el cargo de comisiones por riesgo** cuando se ha cancelado el aval y actúa como avalista la entidad o aquellas en las que se cuestiona si la entidad **debió afrontar o no el pago de un aval**, a tenor del plazo por el que se hubiera otorgado o de las obligaciones que se hubieran garantizado.

5, 6 y 7

Depósitos bancarios. Introducción y aspectos comunes; depósitos a la vista y depósitos a plazo con garantía del principal

- La normativa de transparencia que rige sobre los depósitos recoge las obligaciones sobre publicidad, información precontractual, contractual y poscontractual. Y subraya la **información periódica** que las entidades deben remitir a los consumidores, entre las que se encuentran: i) el documento normalizado en cada liquidación de intereses o comisiones, y ii) una comunicación en la que se recojan los intereses cobrados y pagados, y las comisiones y gastos devengados durante el año anterior, que debe remitirse en enero.
- Con respecto a los **depósitos a la vista** —cuya principal característica es la prestación del «servicio de caja»—, se plantean reclamaciones relacionadas con su operativa (en particular, por lo referente a sus titulares) y con el régimen y las restricciones de retirada o disposición de fondos:
 - La **disposición** de los fondos depositados corresponde, con carácter general, a su titular, por sí mismo o por su representante legal (incapaces, menores de edad o personas jurídicas, entre otros). También se da la representación voluntaria (autorizados) y supuestos de titularidad plural, con regímenes de disposición conjuntos, mancomunados, indistintos o solidarios.
 - La problemática que se presenta ante el DCMR en torno a **limitaciones a la disposición** es la derivada de: i) **bloques de cuentas**, en la mayoría de los casos motivados por exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, entre las que se encuentran los procesos de identificación de los titulares; ii) **discrepancias entre los cotitulares** que cursan instrucciones contradictorias e incompatibles entre sí, debiendo abstenerse las entidades de tomar partido por uno u otro cotitular o cotitulares; iii) **compensación de saldos deudores** entre cuentas, y iv) embargos efectuados por mandato administrativo o judicial.
- En la liquidación de cuentas a la vista, son recurrentes las discrepancias con el **cobro de comisiones** (principalmente, de mantenimiento y/o de administración) o en relación con los intereses liquidados por el **descubierto en cuenta**. En relación con estos últimos, se analiza la observancia del tipo de interés limitado de los descubiertos tácitos para consumidores (TAE no superior a 2,5 veces el interés legal del dinero) y, desde las buenas prácticas, se ha establecido en 2018 como nuevo criterio que la base para la liquidación de descubiertos no debería ser superior a tres meses.
- Cuando la problemática se refiere a la **cancelación de cuentas a la vista**, se analiza si las entidades han procedido conforme a la forma y los plazos previstos por la normativa.
- Respecto de los **depósitos a plazo**, se destacan las siguientes reclamaciones:
 - La posibilidad y las condiciones de su **renovación tácita**, ya que deben quedar determinados en el contrato los plazos de preaviso de no renovación.
 - La **modificación** del contrato, con un preaviso obligatorio mínimo de un mes, salvo que las condiciones sean más favorables para el cliente.
 - La **cancelación**, que se podrá llevar a cabo si lo prevé el contrato —y con el plazo de preaviso que este contemple— o mediante acuerdo entre las partes.

8

Servicios de pago

- La problemática de la operativa de pagos más común es la siguiente:
 - **Ingreso y retirada de efectivo** y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja (limitaciones horarias, obligación de disposición o ingreso por cajero, entre otros).
 - **Transferencias de fondos** (irrevocabilidad de las transferencias, gastos, etc.).
 - **Adeudos domiciliados** (devolución de recibos, revocación de una orden de domiciliación), incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes y adeudos *business to business* («B2B»).
 - **Pagos mediante tarjeta de pago o dispositivo similar**. En este apartado se analiza la problemática que presentan las tarjetas como instrumentos de pago cuando se realizan operaciones presenciales o por Internet no autorizadas y la responsabilidad de los proveedores de servicios de pago, pero además se aborda específicamente la problemática de la modalidad *revolving*, pues son muchos los expedientes que se refieren a tarjetas de esta tipología, haciendo especial hincapié en la información proporcionada al cliente (precontractual, contractual y poscontractual) sobre las condiciones del producto.

9

Expedientes de testamentaría

- Este apartado de la Memoria expone los principales problemas planteados en expedientes de testamentaría. Se destacan al respecto las siguientes ideas:
 - Una vez producido el fallecimiento de un cliente, concurre un **derecho de información** de sus herederos. Ahora bien, para obtener dicha información se debe acreditar tal condición entregando a la entidad la documentación habitual en estos casos (certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, copia del testamento y/o de la declaración de herederos abintestato). Acreditado lo anterior, las entidades deben facilitarles un certificado gratuito de posiciones del fallecido a fecha del deceso, los movimientos habidos en la cuenta con posterioridad a la fecha del fallecimiento y los movimientos habidos en la cuenta, al menos, durante el año anterior al óbito.
 - Para **disponer de los bienes de la herencia**, los herederos deben entregar el documento público o privado de aceptación, partición y adjudicación de bienes, así como justificar la exención o el pago del impuesto sobre sucesiones.
- Numerosas reclamaciones se han referido en 2018 al cobro de la **comisión por tramitación de la testamentaría**. Las entidades pueden cobrarla cuando se informa al cliente, que da su consentimiento, y el cargo se produce una vez finalizado el expediente.

CAPÍTULO 3.

SELECCIÓN DE CONSULTAS

Finalmente, el capítulo 3 ofrece una **selección de las consultas más habituales**: i) gastos de formalización de un préstamo hipotecario e impuesto sobre actos jurídicos documentados; ii) trámites para la cancelación registral de la hipoteca; iii) derecho de información de los fiadores o avalistas en operaciones crediticias; iv) contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o prestación de servicios; v) derechos del autorizado en una cuenta de pago; vi) cuentas de menores; vii) transferencias ejecutadas incorrectamente; viii) identificación del usuario al realizar un pago a través de terminal de punto de venta (TPV); ix) pagos inmediatos; x) limitaciones a la operativa en cajeros, y xi) disposición de fondos por los herederos de una persona fallecida.