

1

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

ÍNDICE

1 Consultas atendidas	37
2 Reclamaciones recibidas	45
2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	47
2.2 ¿Quién reclamó?	51
2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?	52
2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?	56
2.5 ¿Por qué se reclamó?	58
3 Reclamaciones resueltas	65
3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones terminan con informe o allanamiento?	65
3.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?	70
3.3 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación	74
3.4 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	77
Anejo estadístico	91

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

Durante el año 2019 se han tramitado 14.638 reclamaciones y se han atendido 30.462 consultas de los usuarios, de las cuales 3.719 se recibieron por escrito y 26.743 por teléfono. En el esquema 1.1 se observa el número de reclamaciones y consultas recibidas en este año y el anterior: las reclamaciones han descendido un 25,7 %, mientras que las consultas han aumentado ligeramente en este ejercicio —un 1,5 %—.

En 2019 se han recibido 30.462 consultas y 14.638 reclamaciones

El gráfico 1.1 muestra la evolución del número de consultas recibidas en los diez últimos años. En dicho período, el promedio anual asciende a 36.570 consultas.

En cuanto al número de reclamaciones tramitadas, han descendido por segundo año consecutivo, pasando de 19.695 en 2018 a 14.638 en 2019. En el gráfico 1.2 se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los diez últimos años.

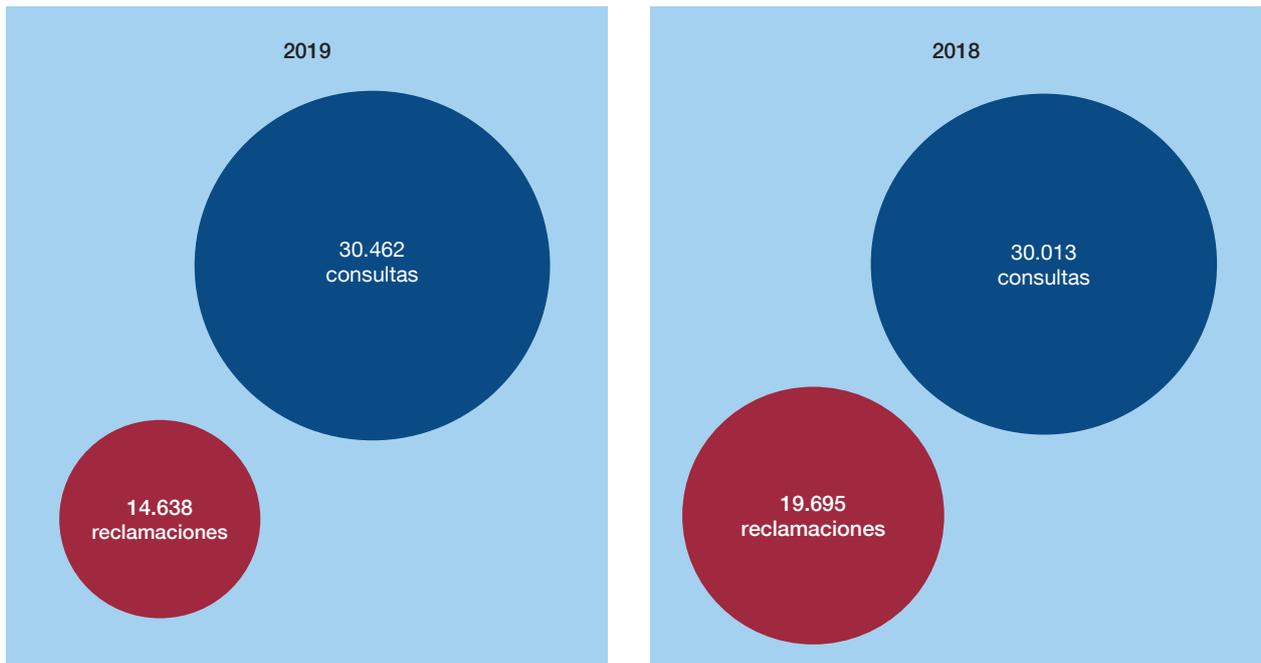
En cualquier caso, tanto en el gráfico 1.1 como en el gráfico 1.2 se observan dos picos: el primero se sitúa en 2013-2014, y el segundo, en 2017. El primero de ellos fue motivado principalmente por las discrepancias en la aplicación de las «cláusulas suelo», mientras que el segundo vino motivado por el pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios. De hecho, en 2017 se produjo el récord histórico de reclamaciones recibidas, debido principalmente a que se recibieron 23.040 reclamaciones por dicho motivo.

En el gráfico 1.3 se muestra la evolución mensual de las consultas y de las reclamaciones recibidas tanto en 2018 como en 2019.

En este gráfico se observa que en 2019 se han recibido entre 1.000 y 1.500 reclamaciones al mes, si bien la tendencia es levemente creciente desde el mes de agosto. Por su parte, el descenso de 5.057 reclamaciones que se ha producido en 2019 con respecto a 2018 se explica principalmente por la diferencia de reclamaciones recibidas en los cinco primeros meses de ambos ejercicios.

En cuanto a las consultas atendidas, su número ha sido similar en estos dos años, con un volumen mensual relativamente estable, si bien con un ligero pico en el mes de octubre de ambos ejercicios. Esta circunstancia posiblemente se debe a la celebración de los actos relacionados con el Día de la Educación Financiera, que tiene ocasión el primer lunes de octubre todos los años.

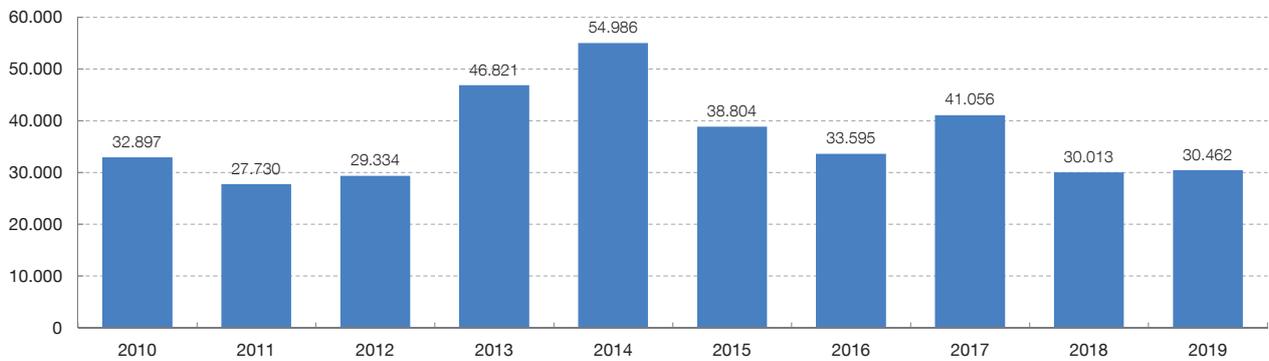
RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.1

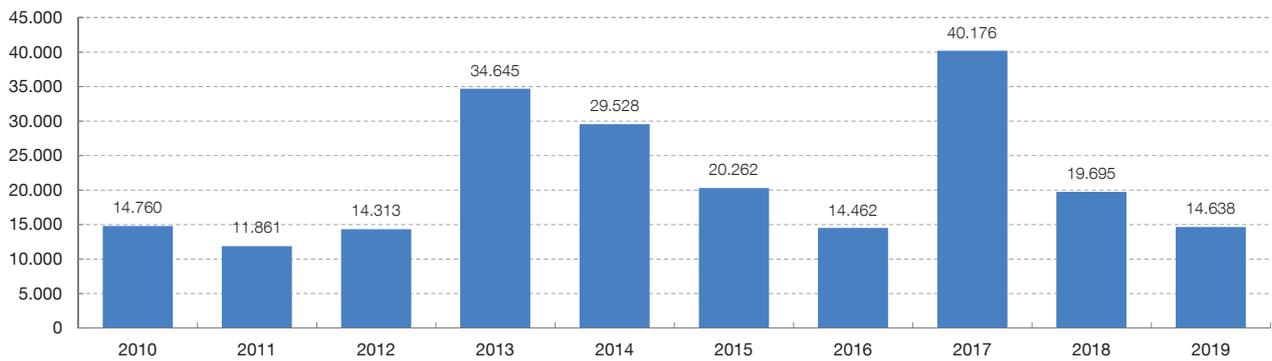
CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2

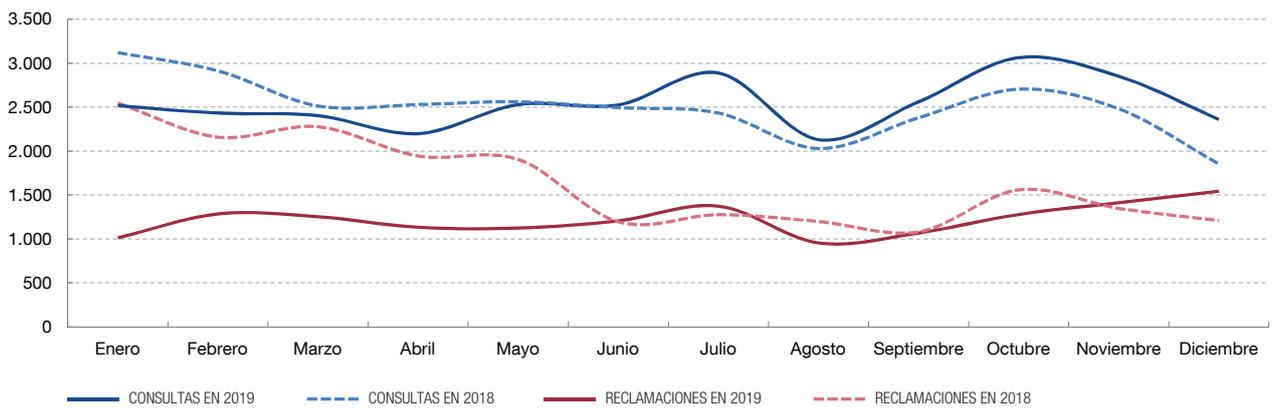
RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.3

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS RECLAMACIONES Y DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

Aparte de la tramitación y la resolución de las reclamaciones y consultas, el Banco de España 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 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) en 2019.

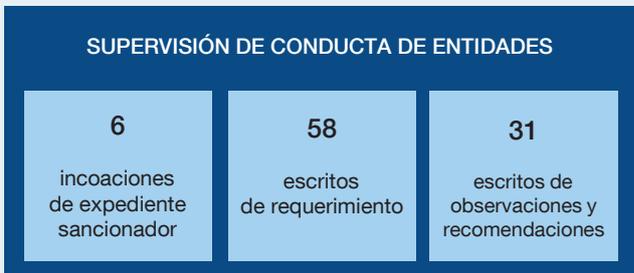
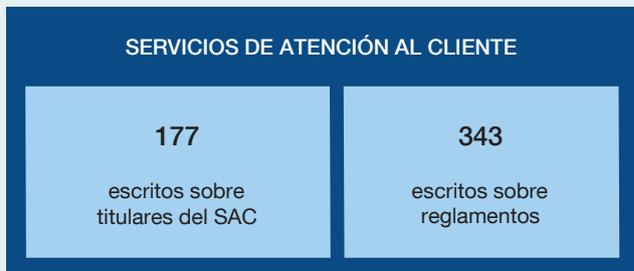
Por un lado, se ocupa de la publicación de contenidos en el [Portal del Cliente Bancario](#), ubicado en el sitio web del Banco de España. En 2019 ha crecido de forma importante el número de usuarios, habiendo recibido un total de 3.871.000 visitas, un 81% más que en 2018. El portal es una importante herramienta para el fomento de la educación financiera y un canal de contacto fundamental entre los usuarios y el Banco de España. Para más información, véase el recuadro 1.2.

Otra de las funciones del DCMR es la de supervisar el correcto funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades, que constituyen un elemento crucial para articular una conducta adecuada de las entidades ante sus clientes. Durante este año ha dirigido un total de 520 escritos —en 2018 fueron

139—, de los que 343 se referían al contenido de los reglamentos por los que se rige el funcionamiento de los SAC de las entidades, mientras que los restantes 177 estaban relacionados con la idoneidad de las personas responsables de estos.

El departamento también ejerce el control de la publicidad de productos y servicios bancarios para que los clientes reciban una información clara, suficiente, objetiva y no engañosa. Por este motivo, en 2019 se han realizado 441 requerimientos a las entidades —un 43% más que en 2018— para el cese o la rectificación de la publicidad que no cumplía con los requisitos de la normativa. Además, en este año se han intensificado las labores para la elaboración de una nueva circular del Banco de España en este ámbito, que servirá para adaptar la normativa al nuevo entorno digital.

Por otro lado, el departamento cumple funciones supervisoras sobre la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, desempeñando para ello labores de vigilancia e inspección de las entidades en lo relativo a la transparencia y la protección de la clientela. A raíz de esto, se han incoado 6 expedientes sancionadores



FUENTE: Banco de España.

contra distintas entidades y se han formulado 58 requerimientos y 31 escritos de observaciones y recomendaciones, principalmente sobre las materias que se enumeran en el esquema 1.8. Para ampliar la información sobre esta materia consúltese el capítulo 4 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2019*.

El Banco de España también tiene atribuidas ciertas competencias en el ámbito de la regulación de la conducta de las entidades supervisadas:

- Prestando el correspondiente apoyo técnico al legislador nacional durante las fases de elaboración de la normativa de conducta bancaria.

- Elaborando, antes de la correspondiente habilitación o mandato, la normativa técnica de conducta propia del Banco de España para el desarrollo y la ejecución de la normativa de rango superior.

- Colaborando con los organismos europeos competentes en la elaboración de las normas de conducta bancaria, en especial las funciones regulatorias en el marco de la Autoridad Bancaria Europea.

- Atendiendo las consultas interpretativas de la normativa de este ámbito planteadas por diversos interesados.

1 Consultas atendidas

Como se ha comentado anteriormente, se ha recibido un 1,5 % más de consultas, pasando de 30.013 en 2018 a 30.462 en 2019.

Las consultas escritas han aumentado un 122,4 % en 2019

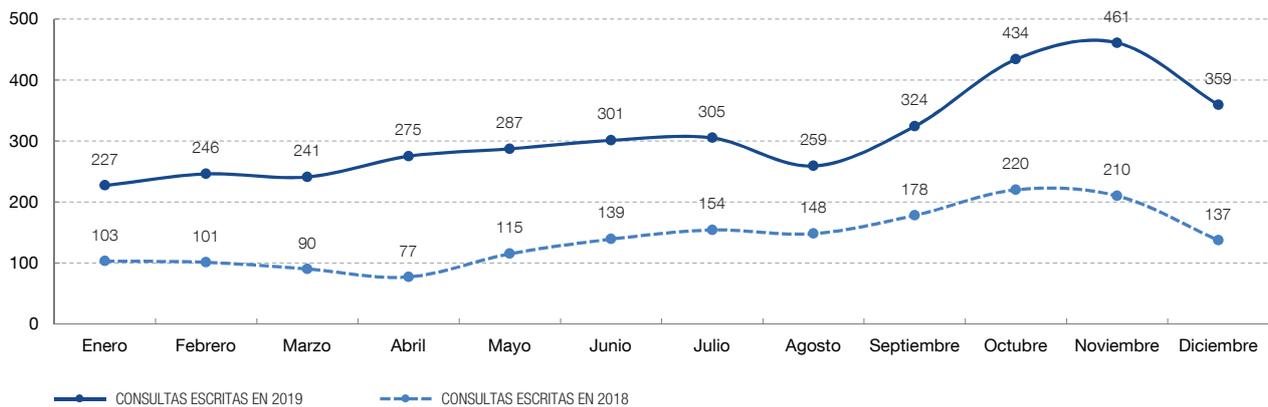
Si bien el volumen mensual de consultas ha sido similar en ambos ejercicios (véase gráfico 1.3), la diferencia más significativa entre ambos se encuentra en el número de consultas escritas recibidas: han pasado de 1.672 en 2018 a 3.719 en este año, lo que supone un aumento del 122,4 %.

En relación con las consultas escritas, los usuarios suelen utilizar esta vía cuando pretenden tener constancia escrita de la respuesta emitida por el departamento. El gráfico 1.4 muestra la evolución mensual de este dato en los dos últimos años, observándose que, en todos los meses de 2019 —excepto en agosto, septiembre y octubre—, el volumen de consultas escritas ha superado en más del doble al de 2018.

Las visitas al Portal del Cliente Bancario han aumentado un 81 % en el último año

En términos absolutos, en 2019 se han recibido 2.047 consultas escritas más que en 2018. Gran parte de este incremento se debe a que en 2019 se han recibido 2.069 consultas más por vía telemática, que han pasado de 1.510 en 2018 a 3.579 en 2019 —un incremento del 137 %—. El motivo es que durante el ejercicio las visitas al Portal del Cliente Bancario han aumentado un 81 % (para más información, véase el recuadro 1.2).

Gráfico 1.4

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS

FUENTE: Banco de España.

En cuanto a las consultas recibidas por vía telemática, en el apartado «Podemos ayudarte» del Portal del Cliente Bancario, pinchando en «[Cómo realizar una consulta](#)», los usuarios pueden plantear, de una forma sencilla, cualquier consulta relacionada con la normativa de transparencia y las buenas prácticas bancarias.

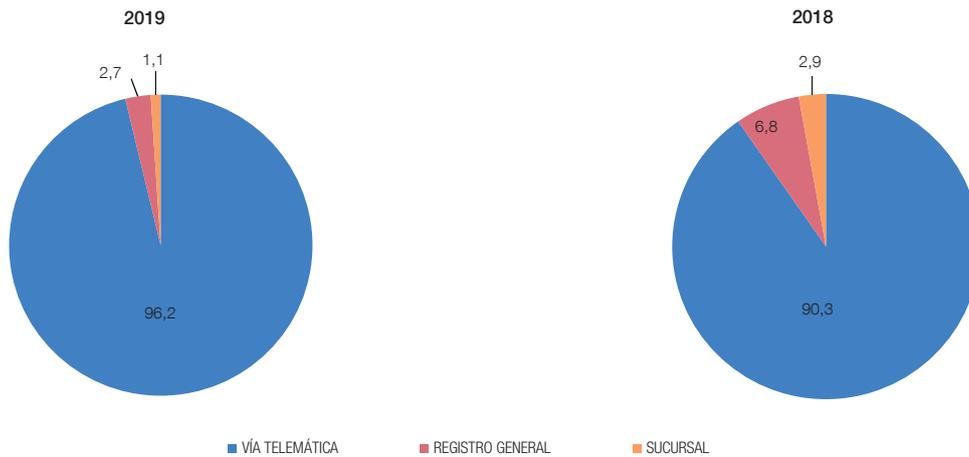
Sin perjuicio de un mejor funcionamiento de la Oficina Virtual del Banco de España, el incremento de visitas al Portal del Cliente Bancario ha ocasionado un importante aumento de las consultas escritas recibidas y ha influido también en la distribución relativa del canal por el que se han recibido. En el gráfico 1.5 se muestra el canal de presentación de las consultas escritas en 2018 y 2019, donde se observa que en 2019 el 96,2 % de las consultas han sido recibidas por medios telemáticos, mientras que en 2018 este dato era del 90,3 %.

Asimismo, se han recibido consultas en formato físico, bien a través del Registro General, bien a través de las 15 sucursales del Banco de España repartidas por el territorio nacional. El gran aumento de las consultas recibidas por correo electrónico ha hecho que, en términos relativos, las consultas recibidas por estos canales hayan descendido notablemente; no obstante, en términos absolutos, el descenso ha sido leve, pasando de 162 en 2018 a 140 en 2019.

Por otro lado, el número de consultas telefónicas ha descendido un 5,6 %, pasando de 28.341 en 2018 a 26.743 en 2019. En el gráfico 1.6 se muestra la evolución de este dato en los diez últimos años, siendo el promedio en este período de 33.723 consultas telefónicas anuales.

Gráfico 1.5

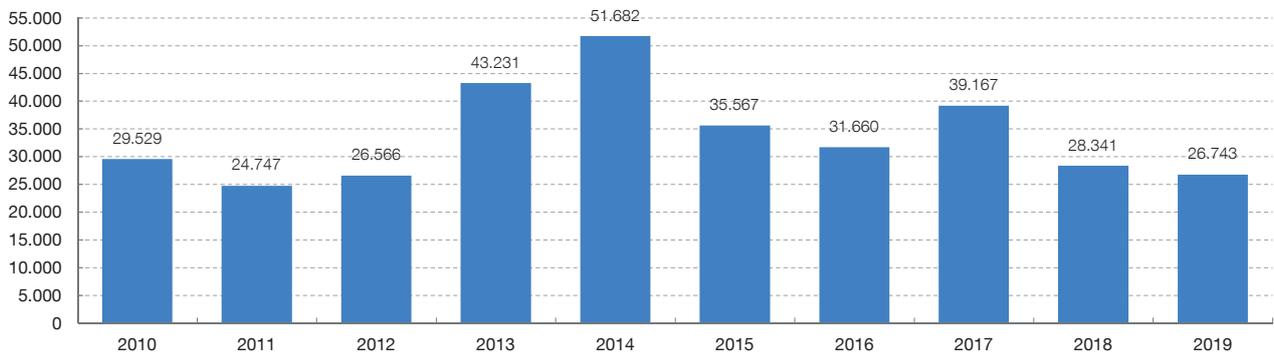
MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS CONSULTAS ESCRITAS (%)



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.6

CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

**Teléfono de atención al público:
900 545 454, 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 del teléfono 900 545 454, cuyo horario es de lunes a viernes (laborables en Madrid capital), de 8:30 a 17 horas. Este es uno de los instrumentos más utilizados por los usuarios de servicios financieros, y proporciona además una información de gran utilidad para la función supervisora de conducta.

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, 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 distintos 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 participa activamente en la presencia del Banco de España en las redes sociales, difundiendo la educación financiera a través de los nuevos canales de comunicación.

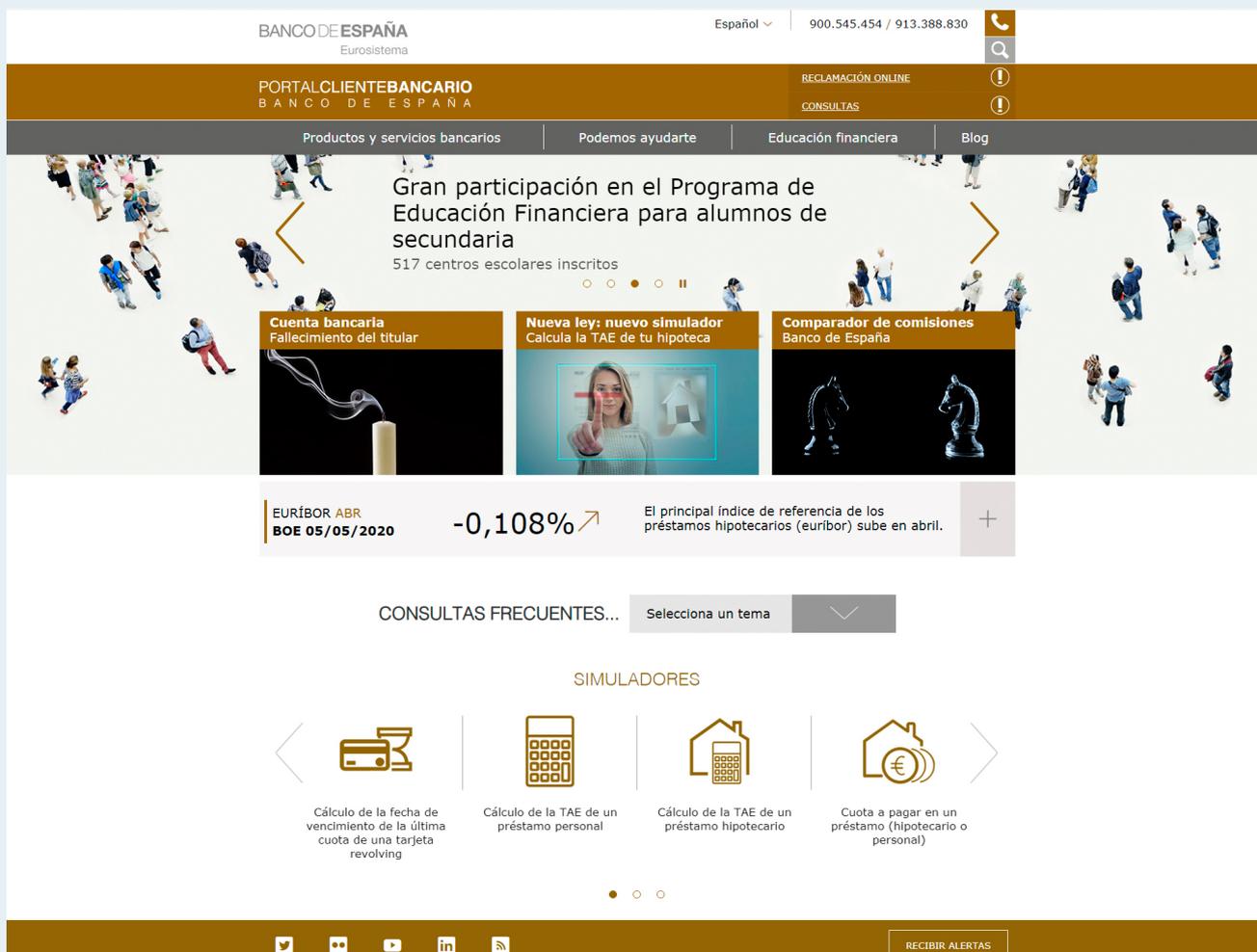
Además de los habituales contenidos, las publicaciones semanales en forma de artículos cortos (*posts*) han estado este año especialmente dirigidas a cuestiones

relacionadas con la digitalización en la actividad bancaria.

Asimismo, como novedad, el PCB presentó durante 2019 una serie de recursos audiovisuales —vídeos— a través de los cuales explica a los ciudadanos los conceptos más relevantes relacionados con las finanzas diarias. En el siguiente enlace se puede acceder a diferentes vídeos:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/galeriamultimedi/>

Recientemente se han publicado en el PCB encuestas y cuestionarios relativos a temas de actualidad y piezas de conocimiento financiero, lo que permite una gran interacción entre el público y el portal. Además, el participante puede compartir sus resultados y sus logros en las redes sociales. Estas encuestas y



PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

cuestionarios ofrecen estadísticas e informes que permiten analizar la opinión y los conocimientos de los usuarios.

Durante 2019, los progresos en el contenido, así como las acciones encaminadas a mejorar su posicionamiento, han permitido que el número de visitas al portal haya sido de 3.871.000, lo que supone un incremento del 81% con respecto al año anterior y la vuelta a los niveles obtenidos en 2017.

En el siguiente gráfico puede observarse, en primer lugar, que el número de visitas descendió considerablemente en 2018, debido a que se modificó la URL del portal, así como la tendencia ascendente de este dato en 2019, año en el que el número de visitas ha crecido en todos los trimestres, tendencia que se ha mantenido en los tres primeros meses de 2020, en los que el número de visitas ha sido superior al de los 12 trimestres anteriores.

EVOLUCIÓN DE VISITAS AL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

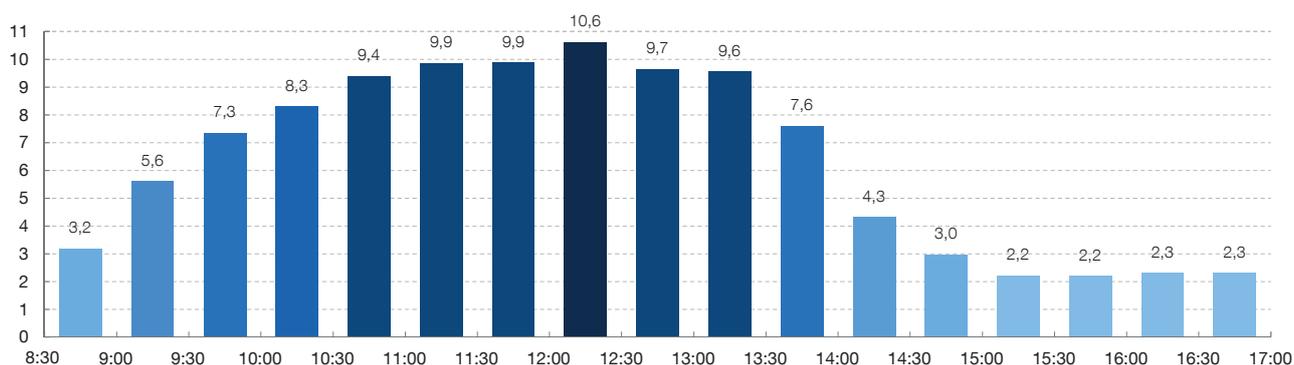


FUENTE: Banco de España.

A través del servicio de atención telefónica, los usuarios acceden de manera inmediata a la información necesaria acerca de sus derechos y obligaciones en sus relaciones con las entidades financieras, obtienen asistencia acerca de cómo presentar una reclamación y también se informan del estado de su expediente de reclamación.

En 2019 se han recibido 107,4 llamadas diarias de media, frente a las 113,8 del año anterior. En el gráfico 1.7 se muestra la media de llamadas recibidas por el departamento según la franja horaria en la que se han producido.

Según se observa en el gráfico, normalmente el pico de llamadas se sitúa entre las 10:30 y las 13:30 horas, recibándose más de nueve llamadas cada media hora durante este intervalo, y superándose incluso las diez llamadas entre las 12 y las 12:30 horas. En promedio, durante las ocho horas y media diarias que el servicio está en funcionamiento, en ese intervalo de tres horas se recibieron el 55% de todas las llamadas.

MEDIA DE CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2019, POR FRANJA HORARIA

FUENTE: Banco de España.

El servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se producen cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando tienen lugar incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera. Por ello, es un canal fundamental a través del cual se obtiene, de forma rápida y ágil, una información de suma utilidad para el adecuado seguimiento del sistema bancario en lo que al ámbito de la conducta de mercado se refiere.

De esta forma, el servicio de consultas 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.

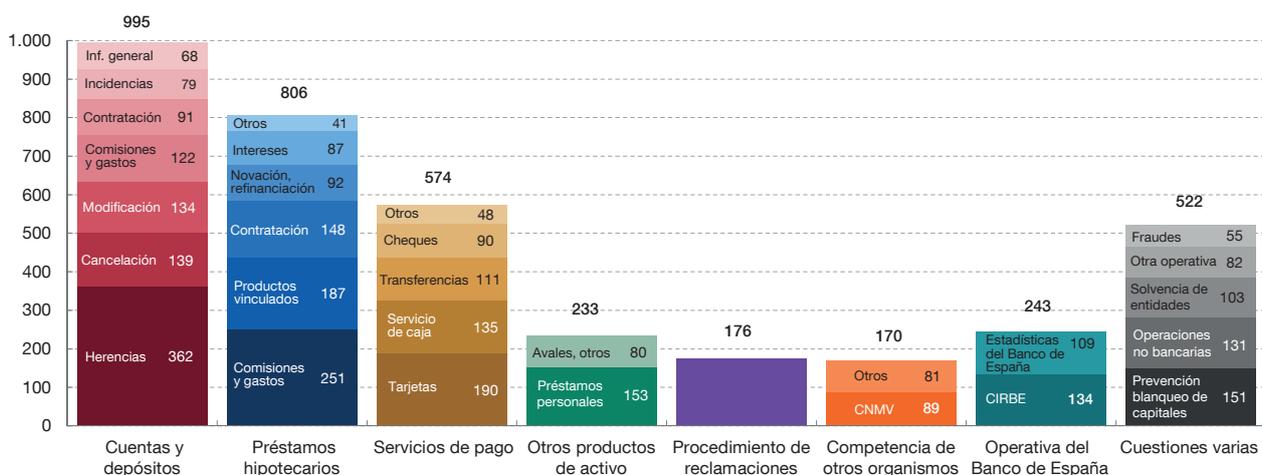
En los gráficos 1.8 y 1.9 se muestran las materias sobre las que los clientes bancarios han consultado en 2019, tanto de forma escrita como por teléfono.

Casi la mitad de las consultas escritas se refieren a cuentas corrientes —el 26,8 % del total— y a préstamos hipotecarios —el 21,7 %—, siendo las cuestiones hereditarias la subcategoría sobre la cual más han consultado por escrito los usuarios. También destacan las consultas sobre servicios de pago, las cuestiones referidas a la operativa del Banco de España y cuestiones varias, que reflejan el carácter heterogéneo de las consultas que plantean los usuarios.

Las consultas telefónicas sobre servicios de pago se han doblado con respecto al año anterior

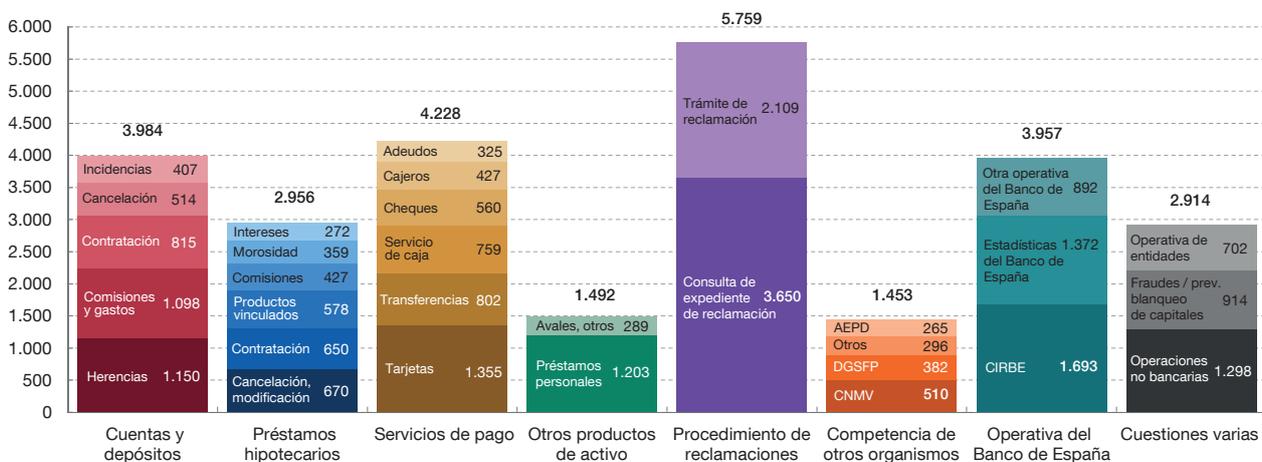
En cuanto a las consultas telefónicas, como venía sucediendo en años anteriores, la tipología más numerosa se refiere al procedimiento de reclamaciones, que representa el 21,5% del total. En este tipo de

Gráfico 1.8

CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2019**Materias**

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.9

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2019**Materias**

FUENTE: Banco de España.

consultas, los usuarios quieren conocer el estado de su expediente de reclamación, o bien quieren información sobre cómo iniciarlo.

Resulta significativo que los servicios de pago se hayan erigido en la segunda categoría más destacada, con el 15,8 % del total de las llamadas, ya que con ello han superado a las cuentas corrientes y a los préstamos hipotecarios. En un contexto en el que las llamadas recibidas en 2019 han descendido ligeramente, el número de consultas de esta categoría se ha doblado con respecto al año anterior, habiéndose

EL SERVICIO DE CONSULTAS EN LA SITUACIÓN DE PANDEMIA

El Banco de España ha reforzado su servicio de consultas desde el mes de abril de 2020, mes en el que fueron aprobadas por el Gobierno algunas de las medidas económicas para contener los efectos económicos derivados de la situación de pandemia, con el objetivo de difundir dichas medidas y ayudar a los ciudadanos a resolver las dudas que les pudieran surgir.

A raíz de la aprobación de tales medidas —en especial, la línea de avales del Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la moratoria en el pago de cuotas de préstamos hipotecarios y de consumo—, se ha producido un gran incremento en el número de llamadas atendidas y de consultas escritas recibidas. En el siguiente gráfico se puede observar el total de llamadas recibidas en los 12 últimos meses, desde mayo de 2019 hasta abril de 2020.

Desde finales del mes de marzo de 2020, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) comenzó a recibir consultas relacionadas con incidencias operativas producidas por el estado de alarma, como el cierre de oficinas bancarias o la modificación de su horario de atención al público, la imposibilidad de contactar con el servicio de atención al cliente de algunas entidades o, en definitiva, la modificación de ciertos procesos bancarios por razones operativas y de fuerza mayor. En el mes de marzo, las llamadas atendidas por estos motivos supusieron el 5,5% de un total de 2.295.

Sin embargo, desde principios de abril, y a raíz de la aprobación por parte del Gobierno de la línea de avales ICO para autónomos y pymes, y de la moratoria hipotecaria y no hipotecaria, el número de llamadas atendidas comenzó a crecer exponencialmente. Esto motivó el refuerzo del servicio de consultas por parte del Banco de España, así como la publicación de contenidos específicos sobre estas medidas en el Portal del Cliente Bancario.

De esta forma, como se observa en el gráfico, el DCMR recibió un total de 7.939 llamadas en abril de 2020, 3,4 veces más que en los 11 meses anteriores, en los que se recibieron 2.325 llamadas de media. De ese número de llamadas, el 58,1% estaban relacionadas con dichas medidas económicas, o con las incidencias de carácter operativo descritas anteriormente, si bien también se observa un incremento de las llamadas relativas a los asuntos habituales por los que preguntan los usuarios.

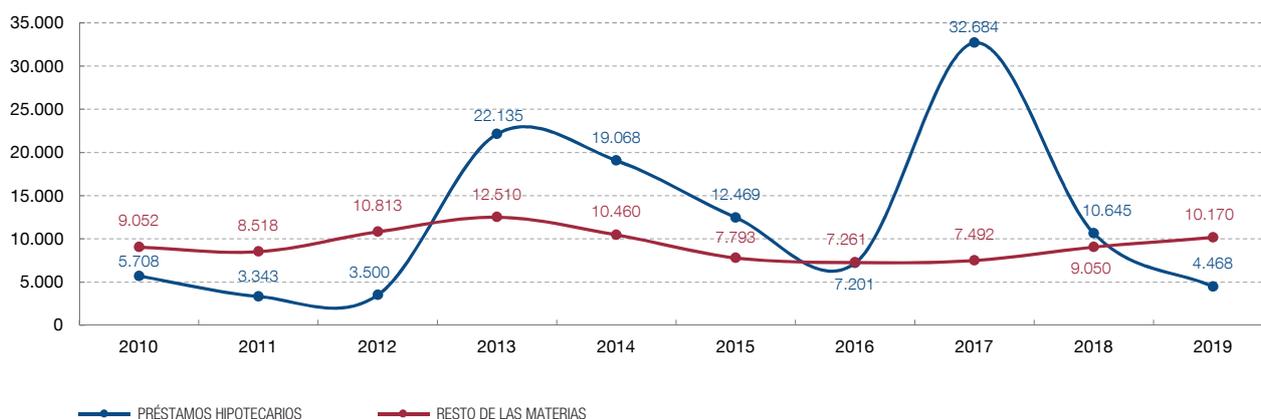
Por último, cabe señalar que este incremento también ha tenido lugar en las consultas escritas, habiéndose recibido en el mes de abril 703 consultas, un 89% más que en los 11 meses anteriores, durante los cuales se recibieron 372 de media. De estas 703 consultas, el 37,8% estaban relacionadas con la situación de pandemia ocasionada por el Covid-19.

CONSULTAS TELEFÓNICAS EN LOS 12 ÚLTIMOS MESES



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.10

MATERIAS DE RECLAMACIÓN EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS. PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y RESTO DE LAS MATERIAS

FUENTE: Banco de España.

registrado un crecimiento generalizado en todas las subcategorías en las que se divide.

En el resto de las categorías, el comportamiento es similar al de 2018, no observándose variaciones significativas.

2 Reclamaciones recibidas

Durante el año 2019 se han abierto 14.638 expedientes de reclamación ante el DCMR, lo que supone un descenso del 25,7 % con respecto a las 19.695 de 2018.

En los últimos años, el volumen de reclamaciones recibidas ha estado íntimamente ligado a los préstamos hipotecarios; la problemática relacionada con este tipo de productos ha determinado la práctica totalidad de las variaciones que el DCMR ha registrado en el número de reclamaciones recibidas. Conviene revisar el gráfico 1.2 para observar el reflejo estadístico que han tenido las dos cuestiones más relevantes de la década en el ámbito de las reclamaciones: las cláusulas suelo en 2013 —con 18.387 reclamaciones por este motivo— y los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios en 2017 —con 23.040—, que determinaron que en dicho año se alcanzase el récord histórico de reclamaciones recibidas por el DCMR.

En el gráfico 1.10 se muestra el número de reclamaciones recibidas por el DCMR en los diez últimos años, distinguiendo entre los préstamos hipotecarios y el resto de las materias.

NUEVAS RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DEL CRÉDITO INMOBILIARIO

Intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios

Con la entrada en vigor de la Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario, y su normativa de desarrollo, el Banco de España asumió la labor de supervisión —incluidos registro y reclamaciones— de dos figuras introducidas por dicha ley: los intermediarios de crédito inmobiliario (ICI) y los prestamistas inmobiliarios (PI).

El proceso de registro de ambas figuras, imprescindible para que puedan ejercer su actividad, incorpora la revisión de algunos aspectos relacionados con la resolución de las eventuales reclamaciones y, en general, sobre su conducta. En concreto, se revisa el cumplimiento de aspectos tales como si cuentan con los procedimientos necesarios para tramitar y resolver reclamaciones o con la formación necesaria en materia hipotecaria, así como los mecanismos de evaluación de solvencia de sus clientes —esto último, solo en el caso de los prestamistas—.

Las reclamaciones de los usuarios de sus servicios se presentarán ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones tras haberlo hecho en el órgano competente —servicio de atención al cliente o similar— de esos ICI y PI, en caso de no haber obtenido una respuesta satisfactoria para el reclamante o de haber transcurrido un mes desde su presentación sin recibir respuesta.

Acreditadoras de conocimientos y competencias

A raíz de la Ley 5/2019, el personal de las entidades financieras que diseñe, comercialice o asesore a personas

físicas sobre préstamos hipotecarios que afecten a inmuebles residenciales debe cumplir ciertos requisitos de conocimientos y competencia. El Banco de España tiene asignada la labor de acreditación de las entidades o empresas encargadas de certificar que los empleados de las entidades cumplen con esos requisitos.

Para ser acreditadas y reconocidas como tales por el Banco de España, incluyéndolas en el listado que aparece en nuestro sitio web, estas entidades o empresas certificadoras deberán acreditar el cumplimiento de una serie de requisitos que se indican en la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril. Estos requisitos se refieren a su capacitación, independencia, procedimientos y controles internos, entre otros.

El listado no solo se refiere a aquellas entidades o empresas que pueden certificar que los empleados de las entidades financieras cuentan con los conocimientos y la competencia exigidos por la ley, también recoge una serie de títulos, emitidos por las entidades o empresas certificadoras, que, de estar en posesión del personal al servicio de las entidades financieras, acreditará que cuentan con los requisitos mínimos de conocimientos y competencia.

En el cuadro se muestran, por un lado, el número de intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios inscritos en el Registro de Entidades del Banco de España, y, por otro, el número de entidades o empresas certificadoras autorizadas y el número de títulos autorizados. Todos estos datos se refieren a la fecha 30 de abril de 2020.



FUENTE: Banco de España.

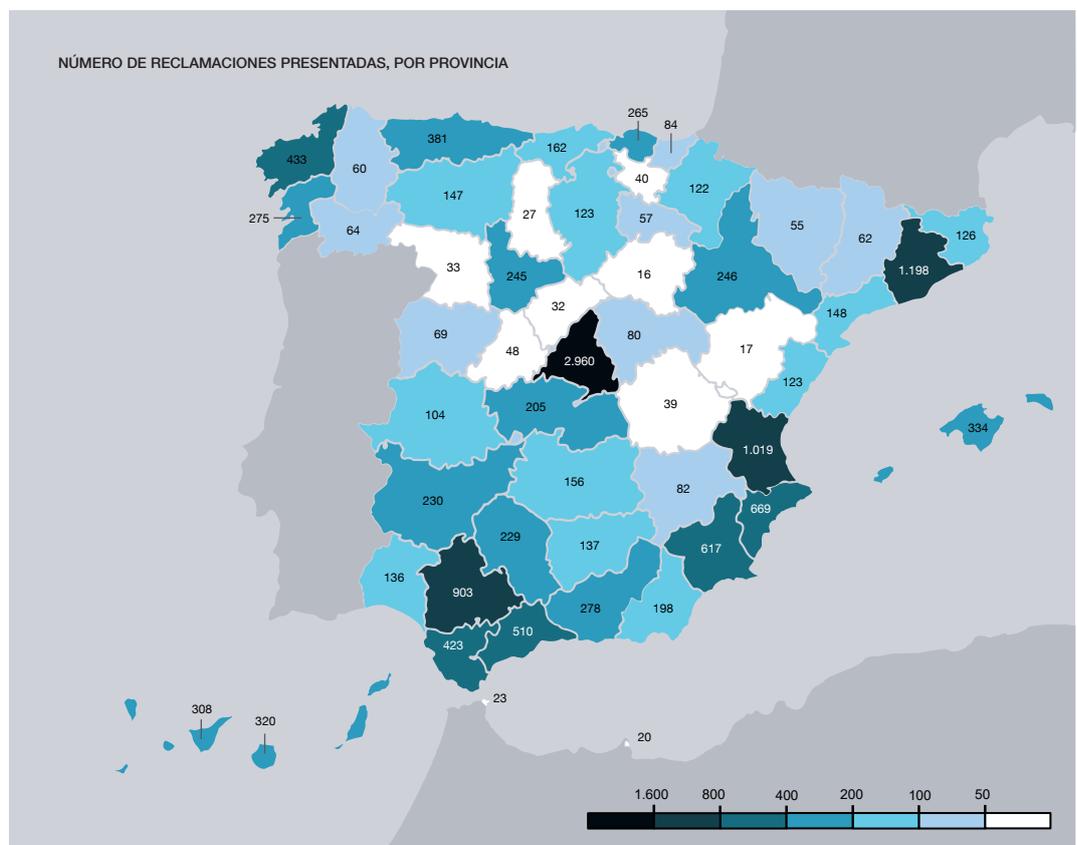
Si excluimos los préstamos hipotecarios, el número de reclamaciones recibidas por el DCMR en la última década es relativamente estable, siendo la media de reclamaciones sobre el resto de las materias de 9.312, con variaciones poco significativas alrededor de este dato.

2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?

A continuación se muestra un mapa con la distribución del número de reclamaciones en función de la provincia en la que se produjo la incidencia que dio origen a la reclamación.

A escala provincial destacan, por este orden, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Alicante y Murcia. Al igual que en el año anterior, entre estas seis provincias se han registrado la mitad de las reclamaciones de todo el país, concentrando en 2019 el 50,3 % del total nacional.

En todas las provincias han descendido las reclamaciones recibidas con respecto al año anterior, salvo en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla,



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

	2019					2018						
	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) (a)	Reclamac./ 1.000 millones de euros de actividad financiera	Población de edad igual o superior a 15 años (b)	Reclamac./ 100.000 habitantes
Comunidad de Madrid	2.960	20,2	351.978	8,5	5.646.267	52,4	3.334	16,9	355.881	9,5	5.558.401	60,0
Andalucía	2.814	19,2	137.924	20,6	7.091.289	39,7	3.894	19,8	135.611	29,1	7.045.902	55,3
Com. Valenciana	1.811	12,4	109.517	16,7	4.264.692	42,5	2.860	14,5	108.987	26,6	4.220.175	67,8
Cataluña	1.534	10,5	190.337	8,1	6.503.101	23,6	2.082	10,6	186.444	11,3	6.422.931	32,4
Galicia	832	5,7	54.184	15,5	2.379.408	35,0	879	4,5	52.582	16,9	2.378.800	37,0
Castilla y León	740	5,1	56.548	13,2	2.114.981	35,0	927	4,7	55.269	17,0	2.120.814	43,7
Canarias	628	4,3	33.766	18,7	1.866.322	33,6	735	3,7	33.356	22,3	1.837.657	40,0
Región de Murcia	617	4,2	27.784	22,4	1.236.604	49,9	944	4,8	27.260	35,0	1.220.055	77,4
Castilla-La Mancha	562	3,8	36.673	15,4	1.727.406	32,5	934	4,7	36.143	26,2	1.718.772	54,3
País Vasco	389	2,7	77.743	5,0	1.903.555	20,4	706	3,6	74.992	9,5	1.891.860	37,3
Principado de Asturias	381	2,6	23.225	16,5	911.327	41,8	442	2,2	22.622	19,8	915.323	48,3
Extremadura	334	2,3	17.693	19,0	923.065	36,2	412	2,1	17.247	24,2	925.626	44,5
Islas Baleares	334	2,3	28.326	11,9	975.963	34,2	445	2,3	27.337	16,5	955.918	46,6
Aragón	318	2,2	34.065	9,4	1.134.749	28,0	581	2,9	34.424	17,1	1.124.262	51,7
Cantabria	162	1,1	12.119	13,5	503.972	32,1	230	1,2	12.091	19,3	502.185	45,8
Comunidad Foral de Navarra	122	0,8	17.225	7,1	552.975	22,1	141	0,7	16.761	8,5	546.333	25,8
La Rioja	57	0,4	8.250	7,0	270.862	21,0	119	0,6	8.221	14,6	269.329	44,2
Ciudad Autónoma de Ceuta	23	0,2	1.088	21,3	67.382	34,1	16	0,1	1.057	15,3	67.336	23,8
Ciudad Autónoma de Melilla	20	0,1	1.007	20,0	66.760	30,0	14	0,1	998	14,2	66.404	21,1
TOTAL	14.638	100,0	1.219.451	12,1	40.140.680	36,5	19.695	100,0	1.207.285	16,5	39.788.083	49,5

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 2019 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 (0,8 %).

b Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística.

en las que han aumentado un 43,8 % y un 42,9 %, respectivamente. Al margen de lo anterior, las cuatro provincias en las que menos han descendido las reclamaciones son Pontevedra, con un descenso del 2,8 %, Lérica –3,1 %–, Gerona –3,8 %– y La Coruña –4,8 %–. En el otro extremo se sitúan Huesca, con un descenso del 76,7 %, Córdoba –53,1 %–, La Rioja –52,1 %– y Vizcaya –49,8 %–.

Por otro lado, en el cuadro 1.1 se muestra el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma en 2019 y 2018, ponderando los datos con la correspondiente actividad bancaria en cada región y con su población de edad igual o superior a 15 años. Este indicador se ha construido tomando para cada

comunidad autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre de cada uno de esos años.

La Comunidad de Madrid, Andalucía, la Comunidad Valenciana y Cataluña son, un año más, las comunidades autónomas que más reclamaciones han recibido. Entre las cuatro, suman 9.119 reclamaciones, lo que supone el 62,3 % del total nacional.

Teniendo en cuenta que en España han decrecido las reclamaciones en un 25,7 % en 2019, las comunidades autónomas que menor descenso relativo han registrado han sido Galicia —con un descenso del 5,3 %—, la Comunidad de Madrid —11,2 %—, la Comunidad Foral de Navarra —13,5 %— y el Principado de Asturias —13,8 %—. Por su parte, las comunidades que han obtenido un mayor descenso han sido La Rioja —52,1 %—, el País Vasco —44,9 %—, Castilla-La Mancha —39,8 %— y la Comunidad Valenciana —36,7 %—.

En el gráfico 1.11 se sitúan las comunidades autónomas según el 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.

A escala nacional, se han recibido 12,1 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, o 36,5 reclamaciones por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años

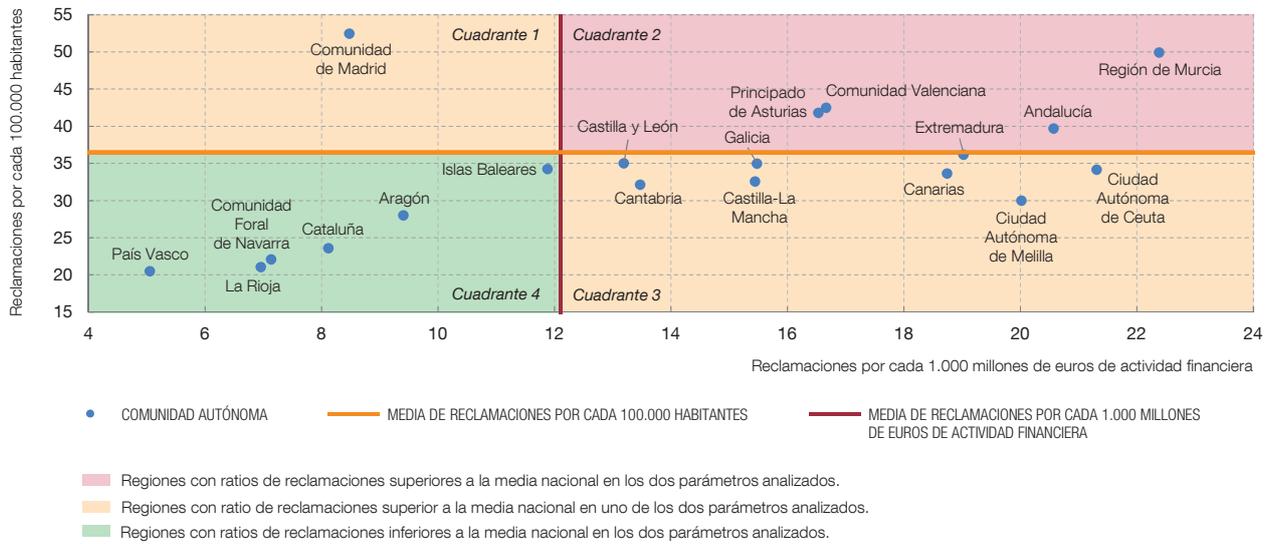
El gráfico se divide en cuatro cuadrantes, divididos por dos líneas. La línea roja muestra que en España se han recibido 12,1 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, mientras que la línea naranja refleja que, por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años, se han registrado 36,5 reclamaciones. En 2019, las dos ratios han descendido en todas las comunidades autónomas, salvo en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

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.

A primera vista, destaca la posición de la Comunidad de Madrid, que se desmarca de la tendencia del resto de las comunidades, siendo la única que se encuentra en el cuadrante 1. En esta región se ha registrado un volumen de reclamaciones superior a la media nacional en función de su población e inferior según su actividad financiera. Esto se explica en parte porque su actividad financiera por habitante es el doble de la media nacional.

Gráfico 1.11

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



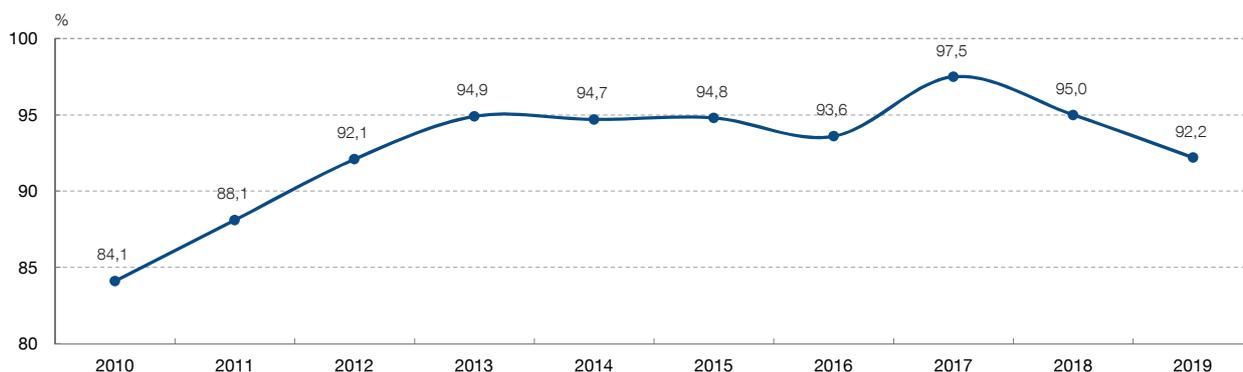
FUENTE: Banco de España.

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.

En el cuadrante 3 se sitúan Castilla y León, Cantabria, Castilla-La Mancha, Galicia, Canarias, Extremadura y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Estas regiones han registrado un número de reclamaciones inferior a la media española en función de su población y superior en relación con su actividad financiera.

En el cuadrante 2, de color rosa, se sitúan las comunidades que presentan un número de reclamaciones superior a la media española en función de las dos variables. Al igual que en 2018, la Región de Murcia es la que se sitúa más alejada de la media nacional, al haber registrado 22,4 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera y 49,9 reclamaciones por cada 100.000 habitantes de edad igual o superior a 15 años. En este cuadrante también se sitúan el Principado de Asturias, la Comunidad Valenciana y Andalucía.

En el extremo opuesto —cuadrante 4, de color verde— se encuentra el País Vasco, que obtiene las ratios más bajas de todas las comunidades autónomas. En este cuadrante también se encuentran La Rioja, la Comunidad Foral de Navarra, Cataluña, Aragón y las Islas Baleares, que también presentan unos valores inferiores a la media en los dos parámetros analizados.

RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CONSUMIDORES EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

2.2 ¿Quién reclamó?

El 92,2 % de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores o personas físicas que actúan en su ámbito personal, un porcentaje que desciende por segundo año consecutivo. El 7,8 % restante de las reclamaciones recibidas en 2019 procedían de no consumidores, en su mayoría sociedades mercantiles.

En el gráfico 1.12 se muestra este dato en la última década, de cuyo análisis se pueden extraer dos conclusiones: por un lado, el principal usuario del sistema de reclamaciones es el consumidor y, por otro, los valores máximos se produjeron en 2013 y 2017, que, como se ha indicado anteriormente, son los años en los que más reclamaciones se han recibido.

Por otro lado, en función de si el reclamante es consumidor o no, y en función de si la reclamación versa sobre un servicio de pago o sobre otra cuestión, se distinguen los tres plazos para presentar una reclamación que se muestran en el esquema 1.2.

A modo de ejemplo, si un reclamante es un consumidor que reside en la Unión Europea (UE) y desea presentar una reclamación ante su entidad por una cuestión relacionada con un préstamo personal, lo primero que debe hacer es reclamar al SAC de la entidad. Si en el plazo de un mes —dado que no se trata de un servicio de pago— la entidad no ha contestado, puede plantear la reclamación ante el DCMR. No obstante, si antes de esa fecha recibe la contestación de la entidad y esta deniega sus pretensiones, en ese momento podrá acudir al mecanismo de reclamaciones.

Relacionado con lo anterior, hay otro plazo que resulta muy importante en el ámbito de las reclamaciones. Según la Ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de

PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL DCMR

TIEMPO TRANSCURRIDO TRAS HABER RECLAMADO AL SAC DE LA ENTIDAD SIN HABER RECIBIDO CONTESTACIÓN



* Según el artículo 69.2 del Real Decreto-ley 19/2018, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 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.

litigios en materia de consumo, el Banco de España inadmitirá la reclamación si el reclamante ha dejado transcurrir más de un año desde que interpuso la reclamación a la entidad hasta que acude a este.

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 estos dos últimos casos se puede realizar mediante su entrega en mano, o bien a través de correo postal.

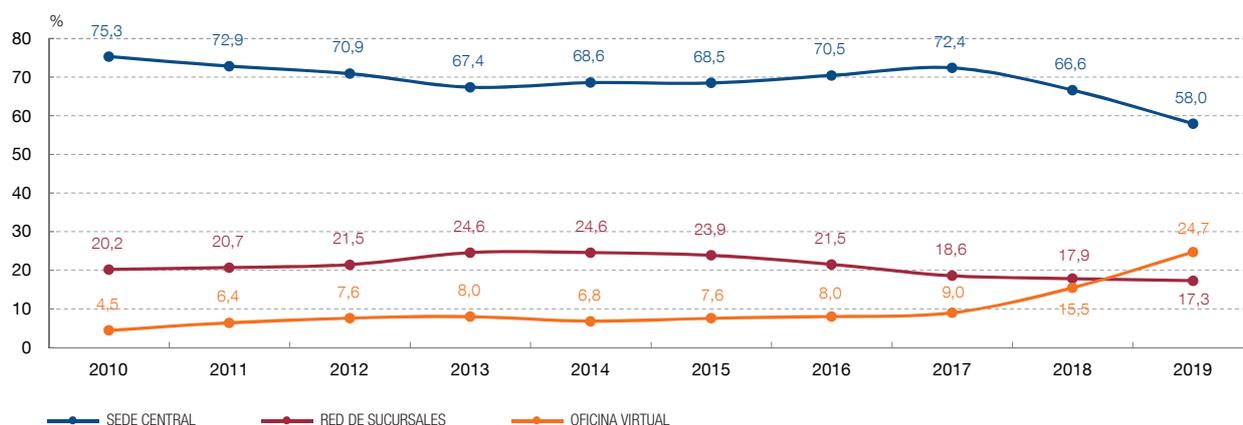
El gráfico 1.13 muestra la evolución de las reclamaciones recibidas en los diez últimos años en la sede central del Banco de España, en la red de sucursales y en la Oficina Virtual de Reclamaciones.

El gran crecimiento de las reclamaciones recibidas en formato electrónico se debe, en parte, a la habilitación del sistema Cl@ve en octubre de 2019

Este año la sede central del Banco de España ha continuado recibiendo una gran parte de las reclamaciones dirigidas al DCMR, con domicilio postal en la calle de Alcalá, 48, 28014 Madrid.

No obstante, se observa un claro cambio de tendencia, iniciado entre 2017 y 2018, por el que aumentaron significativamente las reclamaciones presentadas a

EVOLUCIÓN DEL CANAL DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

través de la Oficina Virtual, en detrimento de las reclamaciones recibidas en formato físico. De hecho, en 2019 casi una de cada cuatro reclamaciones —el 24,7 %— se ha recibido en formato electrónico, mientras que en 2017 se recibían en este formato una de cada once —el 9 %—.

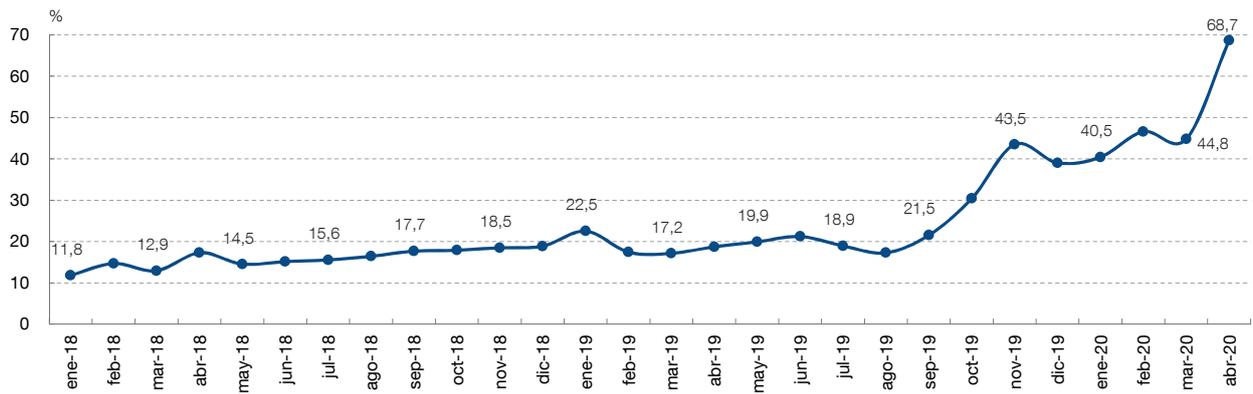
Esto se debe, en parte, a una de las novedades fundamentales acontecidas en el año, ya que el 8 de octubre de 2019 se habilitó el sistema Cl@ve para presentar reclamaciones por vía telemática al Banco de España, por lo que los usuarios ya pueden realizar dicho trámite sin necesidad de contar con certificado digital o DNI electrónico. En el apartado «Podemos ayudarte» del Portal del Cliente Bancario, pinchando en «[Cómo realizar una reclamación](#)», el usuario puede optar por el sistema Cl@ve al elegir la presentación por vía telemática.

El porcentaje de reclamaciones recibidas de forma *online* ha crecido significativamente desde la habilitación del sistema Cl@ve para acceder a la Oficina Virtual. En el gráfico 1.14 se puede apreciar la evolución de este dato desde enero de 2018 hasta abril de 2020.

Según se observa en el gráfico, desde enero de 2018 la tendencia al alza es constante, si bien a un ritmo lento. A partir de octubre de 2019, la posibilidad de presentar reclamaciones mediante el sistema Cl@ve ha duplicado el porcentaje que se venía observando en los meses inmediatamente precedentes, hasta situarlo en niveles de entre el 40 % y el 45 %. Por último, en el mes de abril de 2020 el porcentaje ha pasado a ser del 68,7 %, dado que las sedes físicas del Banco de España han permanecido cerradas debido al estado de alarma ocasionado por el Covid-19.

Gráfico 1.14

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA



FUENTE: Banco de España.

Esquema 1.3

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS POR MEDIOS TELEMÁTICOS

El **24,7 %** de las reclamaciones
 y el **96,2 %** de las consultas escritas
 han sido presentadas de forma *online* en 2019

¿Mediante qué medios puede hacerse?



FUENTE: Banco de España.

Por otro lado, en el esquema 1.3 se indican las formas a través de las cuales los usuarios pueden presentar una reclamación o consulta por medios telemáticos.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

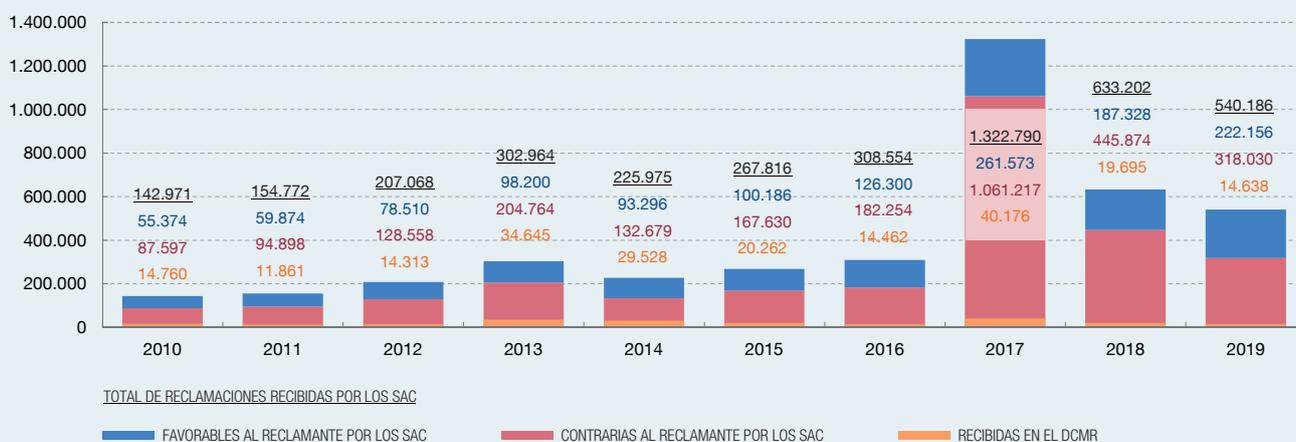
Los servicios de atención al cliente (SAC) y los defensores del cliente de cada entidad se encargan de resolver en primera instancia las reclamaciones de los clientes de las entidades supervisadas por el Banco de España —en lo sucesivo nos referiremos indistintamente a ambas figuras como los SAC—.

Desde 2005, el Banco de España solicita de forma voluntaria a los SAC de las entidades su colaboración mediante la remisión al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) del número de

reclamaciones que han recibido y de cuántas se han resuelto a favor del cliente. En 2019 han participado 207 entidades —el 87,9% del total— en la elaboración de estas estadísticas. En el primero de los gráficos se muestra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC —en azul, las resueltas a favor del cliente, y en rojo, las resueltas desfavorablemente—. En amarillo, se incluyen las reclamaciones recibidas por el DCMR.

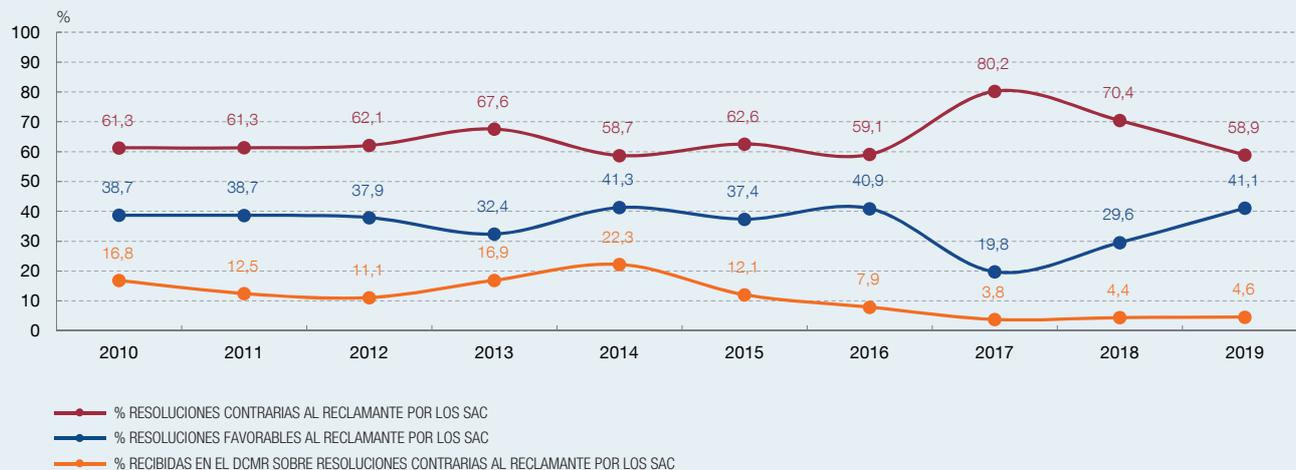
En el segundo gráfico se observa, para cada uno de estos años, el porcentaje de reclamaciones resueltas por los SAC

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SAC Y POR EL DCMR



FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR LOS SAC Y PORCENTAJE DE RECLAMACIONES ANTE EL DCMR



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (cont.)

tanto a favor como en contra de los clientes. En color amarillo se representa el porcentaje de las reclamaciones que se han recibido, con respecto a las reclamaciones que han sido resueltas contra sus intereses por parte de los SAC.

De la lectura conjunta de ambos gráficos se extrae, por un lado, que en los tres últimos años el número de reclamaciones que han gestionado los SAC es muy superior al de los siete años anteriores, si bien estos datos están distorsionados por el enorme número de reclamaciones que recibieron en 2017. Por otro lado, en

el segundo gráfico se observa que es precisamente en estos tres últimos años cuando el Banco ha recibido un menor porcentaje de reclamaciones, en el entorno del 4% de las reclamaciones resueltas contra el cliente por parte de los SAC.

Estos gráficos representan la gran importancia que tienen los SAC para la protección del cliente bancario y para la conducta de las entidades en general, y por ello el DCMR, desde hace varios años, ha establecido como una de sus prioridades la supervisión del correcto funcionamiento de los SAC.

Volviendo al gráfico 1.13, la red de sucursales del Banco de España ha recibido el 17,3% de las reclamaciones de 2019, siguiendo una tendencia ligeramente decreciente en los diez últimos años.

En el mapa se puede observar el canal por el que han sido presentadas las 14.638 reclamaciones del año. Dentro de la red de sucursales, y siguiendo la línea de años anteriores, Barcelona —341—, Sevilla —330—, Valencia —231— y Murcia —209— han sido las que mayor número de reclamaciones han recibido.

2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?

El 80,83 % de las reclamaciones se presentaron contra bancos, y el 6,63 %, contra cooperativas de crédito

Según se observa en el gráfico 1.15, ocho de cada diez reclamaciones fueron presentadas contra bancos, con un ligero descenso con respecto a los datos de 2018, en el que suponían el 83,4% del total. Las entidades de depósito —bancos, cooperativas de crédito, cajas de ahorros y sucursales de entidades de crédito extranjeras— concentran el 90,7% de las reclamaciones recibidas en 2019.

Cabe señalar que en un reducido número de reclamaciones —en 2019, el 1,4% del total— hay más de una entidad reclamada. Normalmente, estos casos se dan en reclamaciones por incidencias en cajeros automáticos o sobre transferencias ejecutadas incorrectamente. El gráfico 1.15 tiene en cuenta este dato.

Tras los bancos, las cooperativas de crédito han recibido el 6,63% de las reclamaciones, descendiendo desde el 7,9% que registraron en 2018. Los establecimientos financieros de crédito y las entidades de pago han recibido el 4,72% y el 2,26% de las reclamaciones, respectivamente.

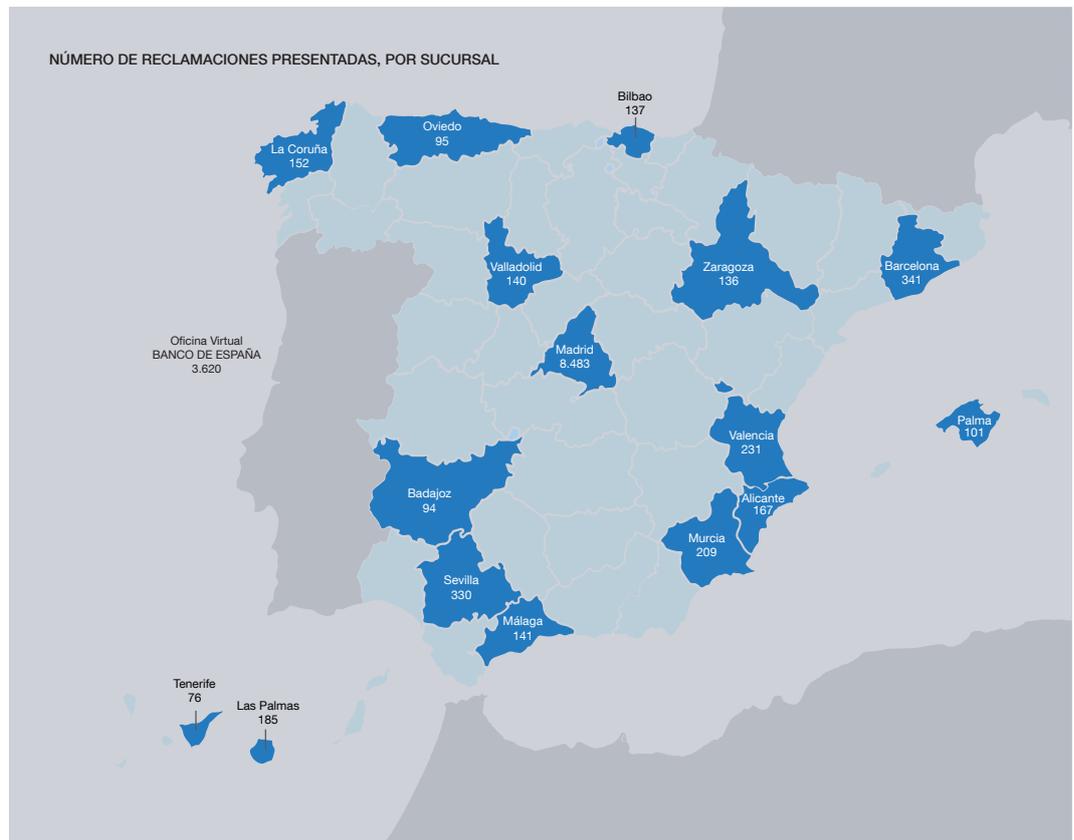
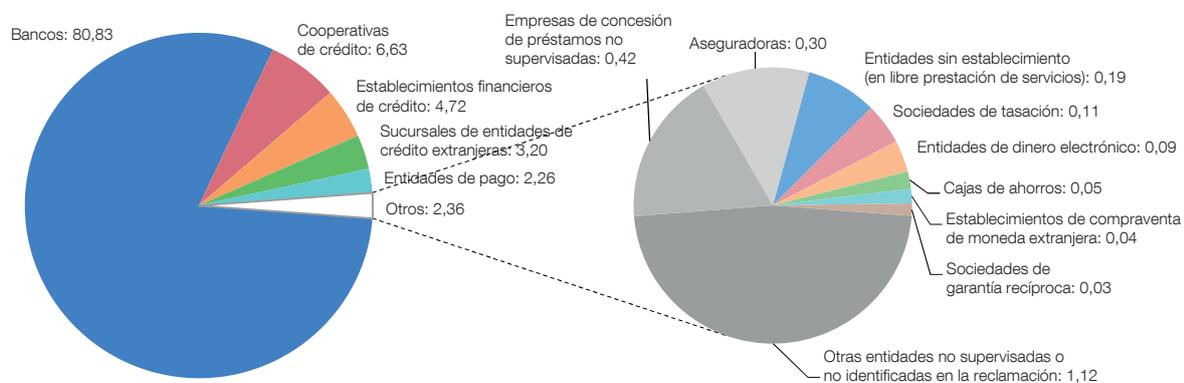


Gráfico 1.15
RECLAMACIONES RECIBIDAS, POR TIPO DE ENTIDAD (%)



FUENTE: Banco de España.

En el gráfico de la derecha se muestra el desglose del 2,36 % de las reclamaciones que han sido presentadas contra otras entidades. Dentro de este apartado, en distintas tonalidades de color gris, se muestran las categorías de entidades sobre las que se han recibido reclamaciones en las que, o bien las entidades no se identificaban, o bien se trataba de entidades no supervisadas por el Banco de España. El resto de las entidades que aparecen en esta parte del gráfico representan una parte muy pequeña del total de las reclamaciones tramitadas.

2.5 ¿Por qué se reclamó?

En el cuadro 1.2 se detallan las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas, junto con el porcentaje que representan en el número total de reclamaciones de 2018 y 2019, y su variación interanual.

Nuevamente, los préstamos hipotecarios son los productos sobre los que más reclamaciones se han recibido, si bien solo representan el 30,5 % del total —en 2018, este porcentaje era del 54 %, y en 2017, del 81,4 %—. Esta categoría es la que más disminuye, ya que se han recibido 6.177 reclamaciones menos sobre estos productos con respecto a 2018 —un descenso del 58 %—. Gran parte de esta bajada se debe a que en 2019 se han recibido 4.547 reclamaciones menos que en 2018 sobre los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios, y 1.002 reclamaciones menos sobre el procedimiento que se estableció por el Real Decreto-ley 1/2017, para devolver las cantidades indebidamente cobradas en aplicación de las cláusulas suelo.

Junto con la categoría de préstamos hipotecarios, hay otras dos, de las once que forman el cuadro, en las que se observa una disminución del número de reclamaciones: la categoría de avales y la de otros servicios de pago —en su mayoría, adeudos domiciliados—, si bien, en términos relativos, representan un porcentaje poco significativo sobre el total de reclamaciones de 2019.

Las reclamaciones sobre tarjetas han aumentado un 40,1 % en 2019

En cuanto a las categorías que más crecen, destaca claramente la de tarjetas, tanto en términos absolutos como en términos relativos, ya que la diferencia con respecto al año anterior es de 750 reclamaciones, habiendo crecido un 40,1 % —el año anterior el crecimiento con respecto a 2017 fue del 26,7 %—. Las siguientes categorías que más han crecido son la de transferencias —37 %—, la de efectivo y cheques —22,1 %—, y la de herencias —12,2 %—.

Por otro lado, hay tres categorías importantes en número de reclamaciones que, si bien han crecido con respecto al año anterior, presentan un comportamiento más estable: la categoría de cuentas y depósitos, la de préstamos personales y la de otras reclamaciones. Dentro de esta última se encuentran aquellas cuya competencia recae en otros organismos —fundamentalmente, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)— o en otros departamentos del Banco de España —principalmente, la Central de Información de Riesgos (CIRBE)—. En este apartado también se engloban las quejas de los usuarios sobre cuestiones operativas de las entidades —demoras y desatenciones—, así como reclamaciones sobre diversas operaciones, algunas de las cuales no pertenecen al ámbito bancario ni al financiero, sino al ámbito del consumo.

Cuadro 1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

	2019		2018		Variación (%)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Hipotecas	4.468	30,5	10.645	54,0	-58,0
Cuentas y depósitos	2.853	19,5	2.851	14,5	0,1
Tarjetas	2.619	17,9	1.869	9,5	40,1
Préstamos personales	1.274	8,7	1.211	6,1	5,2
Herencias	669	4,6	596	3,0	12,2
Transferencias	444	3,0	324	1,6	37,0
Efectivo y cheques	354	2,4	290	1,5	22,1
Otros servicios de pago	186	1,3	212	1,1	-12,3
Pymes	204	1,4	191	1,0	6,8
Avales	87	0,6	129	0,7	-32,6
Otras reclamaciones	1.480	10,1	1.377	7,0	7,5
TOTAL	14.638	100,0	19.695	100,0	-25,7

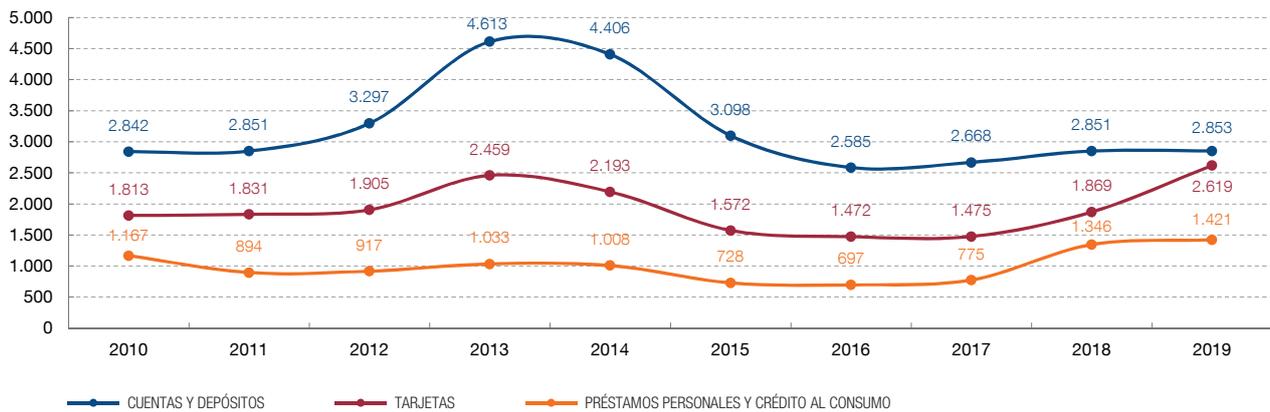
FUENTE: Banco de España.

A continuación, el análisis se centra en las categorías más importantes de reclamaciones que, año tras año, copan los primeros puestos de las cuestiones más reclamadas. Como se ha indicado anteriormente (véase gráfico 1.10), la categoría de préstamos hipotecarios ha sido con gran diferencia la que más reclamaciones ha registrado en los diez últimos años.

En efecto, tras los grandes picos de reclamaciones registrados en esta década, debido a las cláusulas suelo de 2013 —con 18.387 reclamaciones por este motivo— y a los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios de 2017 —con 23.040—, en 2019 sigue siendo la categoría que más volumen de reclamaciones recibe. Dentro de la categoría de préstamos hipotecarios, este año los gastos de formalización también han sido el motivo sobre el que más reclamaciones ha recibido el DCMR, si bien con un volumen muy inferior al de 2017 y 2018.

Siguiendo con la categoría de préstamos hipotecarios, tras los gastos de formalización —con 1.544 reclamaciones en 2019—, el siguiente motivo en importancia es la problemática con los productos vinculados, con 579 reclamaciones, el 13 % dentro de esta categoría. Con menor peso, se encuentra el cobro de comisiones de diversa naturaleza —con 379 reclamaciones, el 8,5 % de la categoría—, destacando las comisiones por reclamación de posiciones deudoras, que merecen especial atención en el capítulo 2, ya que el DCMR ha modificado el criterio aplicable sobre esta cuestión.

Gráfico 1.16

MATERIAS DE RECLAMACIÓN MÁS IMPORTANTES EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS (SIN INCLUIR PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS)

FUENTE: Banco de España.

En relación con la comisión por reclamación de posiciones deudoras, conviene señalar que no solo la aplican las entidades cuando se produce el impago en un préstamo hipotecario, sino también en otros productos. En concreto, de las 384 reclamaciones recibidas en 2019 por el cobro de dicha comisión, en 151 casos había sido aplicada en cuentas corrientes, en 123 en préstamos hipotecarios, en 58 en préstamos personales y en 52 en tarjetas.

Continuando con el análisis de las categorías más importantes de reclamaciones, tras los préstamos hipotecarios se encuentran, por este orden, la de cuentas y depósitos, la de tarjetas y la de préstamos personales y crédito al consumo. La evolución del número de reclamaciones sobre estos productos se muestra en el gráfico 1.16, en el cual se aprecia que las reclamaciones sobre cuentas y sobre préstamos personales se mantienen estables con respecto al año anterior, mientras que las reclamaciones sobre tarjetas han aumentado, tendencia que se confirma en los primeros meses de 2020.

Asimismo, se observa que hasta 2017 existía una gran correlación entre la categoría de cuentas y la de tarjetas, ya que, cuando una crecía en número de reclamaciones, la otra también. No obstante, a partir de dicho año las reclamaciones sobre tarjetas empezaron a crecer considerablemente —recuérdese, el 26,7 % en 2018 y el 40,1 % en 2019—, habiendo superado en 2019 el valor máximo de la década.

El comportamiento de las reclamaciones sobre tarjetas en los dos últimos años se debe, principalmente, al crecimiento de las reclamaciones sobre operaciones fraudulentas, que constituye el motivo principal de reclamación sobre este producto, con 814 reclamaciones —el 31,1 % de la categoría—. También se debe al aumento de las reclamaciones sobre tarjetas *revolving*, que han pasado de 204 en 2018 a 599 este año, con un crecimiento del 193,6 %.

TARJETAS REVOLVING

Las tarjetas *revolving* son tarjetas de crédito con un límite de crédito determinado que puede devolverse a plazos, a través de cuotas periódicas. Estas pueden establecerse como un porcentaje de la deuda existente o como una cuota fija. Dichas cuotas periódicas se pueden cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad.

Su peculiaridad reside en que la deuda derivada del crédito se renueva mensualmente: disminuye con el pago de las cuotas, que genera así un nuevo disponible, pero aumenta mediante el uso de la tarjeta —pagos, reintegros en cajero...—, así como con los intereses, las comisiones y otros gastos generados, que se financian conjuntamente. Pinchando en el siguiente enlace se puede acceder a un vídeo del Portal del Cliente Bancario en el que se explica lo anterior, así como las diferencias existentes con otros tipos de tarjetas.

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/galeriamultimedí/universo-financiero-planeta-tarjetas.html>

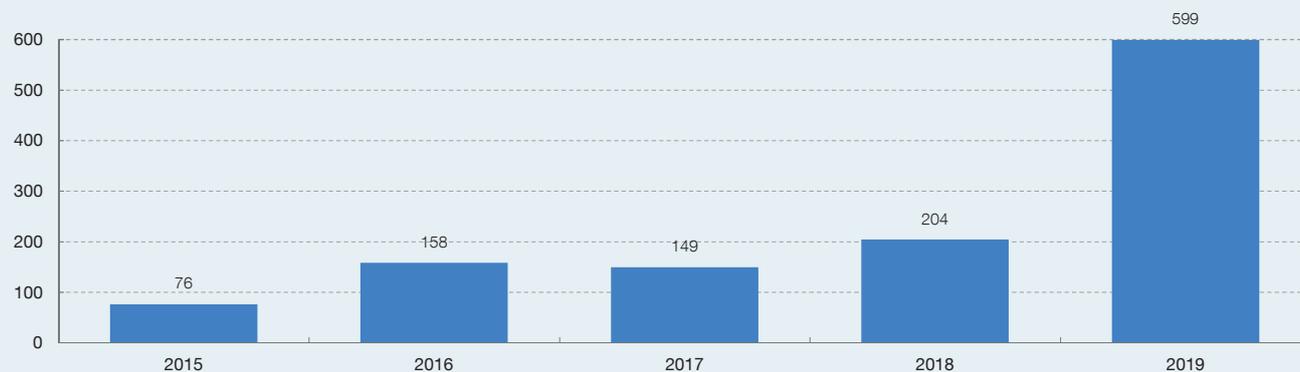
En el Portal del Cliente Bancario también hay un simulador a disposición de los usuarios con el que se puede calcular la fecha de vencimiento de la última cuota de una tarjeta *revolving*. Se puede acceder a este simulador y a otros pinchando en el siguiente enlace:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/simuladores/>

En 2019, las reclamaciones recibidas en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) sobre tarjetas *revolving* han aumentado considerablemente, como se observa en el gráfico. Tras las reclamaciones sobre operaciones fraudulentas, son el segundo motivo por el que más reclamaciones relacionadas con tarjetas se han recibido.

Por otro lado, en 2019 el departamento ha realizado una actuación supervisora transversal dedicada a las tarjetas *revolving*. En el siguiente esquema se muestran las líneas generales que ha tenido esta actuación.

RECLAMACIONES EN EL DCMR SOBRE TARJETAS *REVOLVING*



FUENTE: Banco de España.

En cuanto a las reclamaciones sobre préstamos personales y crédito al consumo, cabe señalar que, a efectos del gráfico 1.16, se incluyen las 1.274 reclamaciones sobre préstamos personales que aparecen en el cuadro 1.2 y 147 de las 204 del apartado de pymes de dicho cuadro —en las 57 restantes se trataba de otro tipo de financiación empresarial—.

La categoría de préstamos personales y crédito al consumo presenta un comportamiento algo más estable en los diez últimos años, salvo por la anomalía que se observa en 2018; en ese año se recibió un número significativo de reclamaciones, presentadas por clientes de determinadas clínicas dentales, por las

ACTUACIÓN SUPERVISORA TRANSVERSAL SOBRE TARJETAS REVOLVING	
OBJETIVOS	Aumentar el conocimiento supervisor en el mercado de tarjetas revolving
	Verificar el cumplimiento de la normativa de consumo y servicios de pago
ANÁLISIS	24 actuaciones supervisoras concretas y 2 inspecciones <i>in situ</i>
	330 tipos de tarjetas revisadas de 26 entidades
	12 millones de tarjetas, con 7.900 millones de euros de crédito dispuesto
ÁREAS DE REVISIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS <ul style="list-style-type: none"> – No se comercializan como «tarjetas de crédito revolving» – Cuotas mínimas que no amortizan parte del capital dispuesto – Emisión con modalidad de pago o cuota predeterminada
	INFORMACIÓN PUBLICITARIA <ul style="list-style-type: none"> – Omisión de información relevante o inclusión de información incompleta – Contenido de la información básica mediante ejemplos no destacados
	ASISTENCIA PREVIA AL CONTRATO <p>Asegurar que el cliente comprende la información precontractual y que está en disposición de adoptar una decisión informada, conociendo las consecuencias financieras de la contratación del producto</p>
	INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN <ul style="list-style-type: none"> – Garantizar antelación debida y soporte duradero – Asegurar que el contenido de la INE es correcto – Asegurar que se proporciona la información del servicio de pago
	PROCEDIMIENTOS DE PRÉSTAMO RESPONSABLE <p>Procedimientos para evaluar la capacidad de solvencia del cliente, atendiendo a las características de la operación, el importe, la complejidad, la importancia para el cliente y su grado de conocimiento sobre el producto</p>
	MODELOS DE LIQUIDACIÓN MENSUAL Y OTROS ASPECTOS

FUENTE: Banco de España.

cuales solicitaban la cancelación de los contratos de crédito vinculados a la prestación de servicios dentales. En cualquier caso, en 2019 se ha consolidado e incluso superado esta cifra, alcanzando el volumen máximo de los diez últimos años.

En el cuadro 1.3 se muestra con un mayor nivel de detalle la tipología de las reclamaciones tramitadas en estos dos últimos años.

Cuadro 1.3

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

	2019		2018		Variación (%)
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Operaciones activas	6.033	41,2	12.176	61,8	-50,5
Préstamos hipotecarios	4.468	30,5	10.645	54,0	-58,0
Gastos de formalización	1.544	10,5	6.091	30,9	-74,7
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	579	4,0	700	3,6	-17,3
Comisiones	379	2,6	379	1,9	0,0
Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017	321	2,2	1.323	6,7	-75,7
Petición de documentación	299	2,0	396	2,0	-24,5
Código de Buenas Prácticas	201	1,4	227	1,2	-11,5
Tramitación administrativa de la hipoteca	165	1,1	154	0,8	7,1
Bonificaciones del tipo de interés	136	0,9	133	0,7	2,3
Cálculo de la cuota	102	0,7	81	0,4	25,9
Cláusula suelo	100	0,7	311	1,6	-67,8
Garantías del préstamo	65	0,4	74	0,4	-12,2
Aplicación del tipo de referencia IRPH	55	0,4	201	1,0	-72,6
Tasación	51	0,3	37	0,2	37,8
Disconformidad con la deuda pendiente	44	0,3	49	0,2	-10,2
Concesión	34	0,2	32	0,2	6,3
Titulización	27	0,2	55	0,3	-50,9
Préstamo multdivisa	24	0,2	41	0,2	-41,5
Información previa	24	0,2	12	0,1	100,0
Fiscalidad	18	0,1	27	0,1	-33,3
Crédito hipotecario	18	0,1	20	0,1	-10,0
Ejecución hipotecaria	17	0,1	20	0,1	-15,0
Interés de demora	16	0,1	22	0,1	-27,3
Cesión del crédito	16	0,1	2	0,0	700,0
Cobertura de riesgos	14	0,1	25	0,1	-44,0
Subrogación de acreedor	14	0,1	14	0,1	0,0
Novación	12	0,1	9	0,0	33,3
Subrogación de deudor	10	0,1	13	0,1	-23,1
Préstamo a promotor	5	0,0	8	0,0	-37,5
Intereses negativos	4	0,0	6	0,0	-33,3
Redondeo de intereses	3	0,0	85	0,4	-96,5
Índice de referencia aplicado	2	0,0	16	0,1	-87,5
Hipoteca inversa	1	0,0	2	0,0	-50,0
Otras cuestiones	168	1,1	80	0,4	110,0
Préstamos personales y créditos al consumo	1.421	9,7	1.346	6,8	5,6
Cancelación	599	4,1	612	3,1	-2,1
Disconformidad con la deuda pendiente	278	1,9	181	0,9	53,6
Préstamos a pymes o autónomos	146	1,0	135	0,7	8,1
Comisiones	84	0,6	108	0,5	-22,2
Petición de documentación	79	0,5	64	0,3	23,4
Intereses	77	0,5	61	0,3	26,2
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	50	0,3	60	0,3	-16,7
Refinanciación	33	0,2	32	0,2	3,1
Información previa	22	0,2	25	0,1	-12,0
Cesión del crédito	20	0,1	24	0,1	-16,7
Concesión	14	0,1	26	0,1	-46,2
Préstamo responsable	4	0,0	0	0,0	—
Otras cuestiones	15	0,1	18	0,1	-16,7
Avales	87	0,6	129	0,7	-32,6
Leasing	30	0,2	39	0,2	-23,1
Préstamos subvencionados	12	0,1	2	0,0	500,0
Factoring/confirming	8	0,1	8	0,0	0,0
Crédito documentario	4	0,0	2	0,0	100,0
Descuento comercial	3	0,0	5	0,0	-40,0

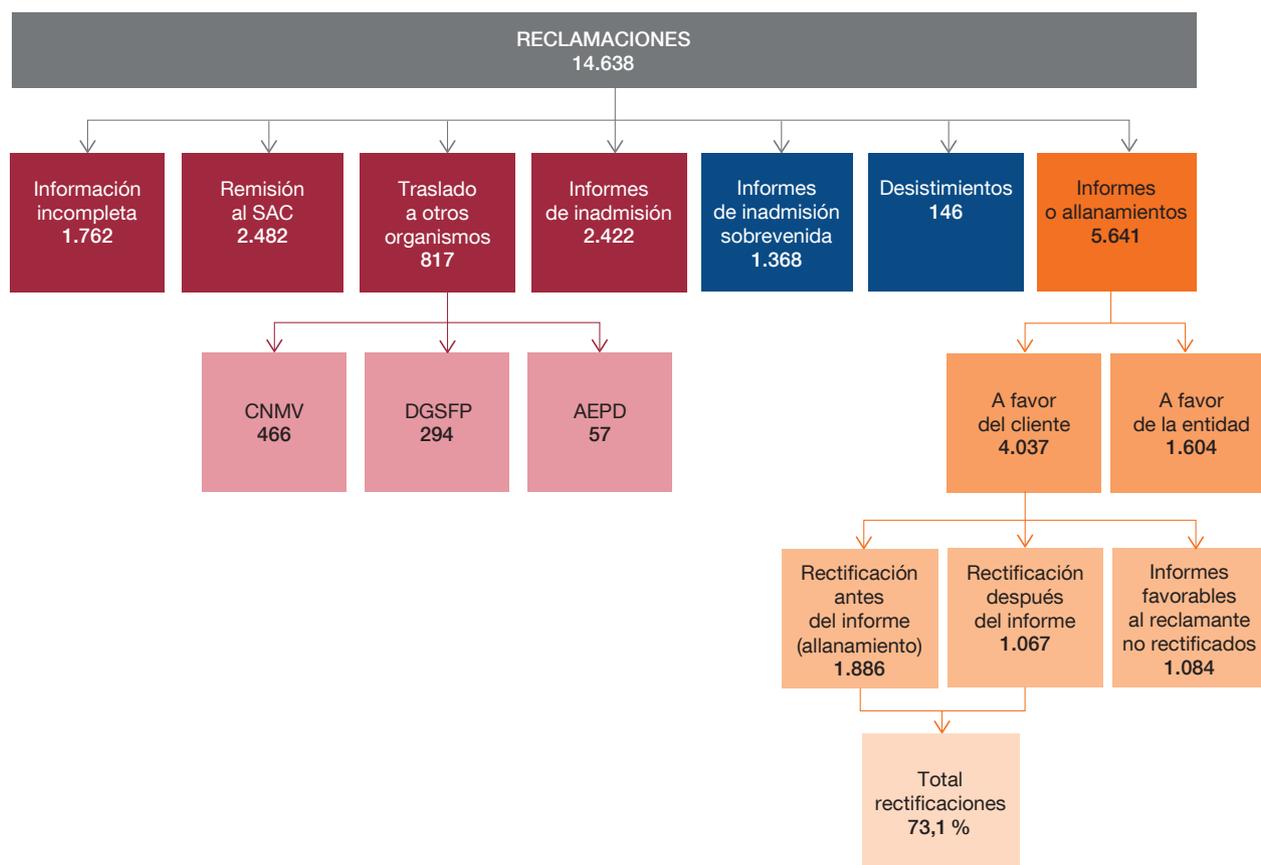
FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.3

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2019		2018		Variación (%)
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Operaciones pasivas	2.853	19,5	2.851	14,5	0,1
Cuentas corrientes	2.798	19,1	2.760	14,0	1,4
Comisiones	1.118	7,6	1.343	6,8	-16,8
Discrepancia sobre apuntes	397	2,7	338	1,7	17,5
Bloqueo	387	2,6	149	0,8	159,7
Cancelación	350	2,4	313	1,6	11,8
Solicitud de información	223	1,5	252	1,3	-11,5
Modificación de condiciones	70	0,5	68	0,3	2,9
Apertura	38	0,3	44	0,2	-13,6
Régimen de disposición	38	0,3	51	0,3	-25,5
Embargo de saldo	34	0,2	52	0,3	-34,6
Cambio de titularidad	27	0,2	35	0,2	-22,9
Cuenta de pago básica	26	0,2	7	0,0	271,4
Regalos promocionales/publicidad	25	0,2	31	0,2	-19,4
Cuentas inactivas	24	0,2	25	0,1	-4,0
Compensación de cuentas	19	0,1	10	0,1	90,0
Liquidación de intereses	18	0,1	42	0,2	-57,1
Traslado de cuenta	4	0,0	0	0,0	—
Depósitos a plazo	54	0,4	88	0,4	-38,6
Depósitos estructurados	1	0,0	3	0,0	-66,7
Servicios de pago	3.456	23,6	2.579	13,1	34,0
Tarjetas de crédito/débito	2.619	17,9	1.869	9,5	40,1
Operaciones fraudulentas	814	5,6	571	2,9	42,6
Tarjetas revolving	599	4,1	204	1,0	193,6
Disconformidad con la deuda pendiente	244	1,7	228	1,2	7,0
Comisiones	240	1,6	272	1,4	-11,8
Discrepancia sobre apuntes	198	1,4	154	0,8	28,6
Cajeros automáticos	185	1,3	158	0,8	17,1
Documentación contractual	150	1,0	99	0,5	51,5
Cancelación	78	0,5	81	0,4	-3,7
Terminal punto de venta	50	0,3	34	0,2	47,1
Modificación de condiciones	40	0,3	61	0,3	-34,4
Otras cuestiones	21	0,1	7	0,0	200,0
Transferencias	444	3,0	324	1,6	37,0
Operación ejecutada incorrectamente	212	1,4	160	0,8	32,5
Comisiones y gastos de la operación	109	0,7	75	0,4	45,3
Fraude por Internet	97	0,7	50	0,3	94,0
Otras cuestiones	26	0,2	39	0,2	-33,3
Recibos	186	1,3	212	1,1	-12,3
Servicio de caja	207	1,4	174	0,9	19,0
Competencia de otros organismos	823	5,6	796	4,0	3,4
Valores	467	3,2	468	2,4	-0,2
Seguros	299	2,0	268	1,4	11,6
Protección de datos	57	0,4	60	0,3	-5,0
Herencias	669	4,6	596	3,0	12,2
Tramitación de testamentaria	271	1,9	230	1,2	17,8
Disposición por herederos	230	1,6	210	1,1	9,5
Información a herederos	168	1,1	156	0,8	7,7
Cuestiones varias	804	5,5	697	3,5	15,4
Demora o desatención de la entidad	237	1,6	216	1,1	9,7
Operación no bancaria	166	1,1	136	0,7	22,1
Efectos: cheques, pagarés, letras	147	1,0	116	0,6	26,7
Cuestiones de la CIRBE	124	0,8	83	0,4	49,4
Inclusión en ficheros de solvencia patrimonial	21	0,1	32	0,2	-34,4
Dinero electrónico	19	0,1	7	0,0	171,4
Cajas de seguridad	17	0,1	12	0,1	41,7
Renting	9	0,1	7	0,0	28,6
Otras cuestiones	64	0,4	88	0,4	-27,3
TOTAL	14.638	100,0	19.695	100,0	-25,7

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2019

FUENTE: Banco de España

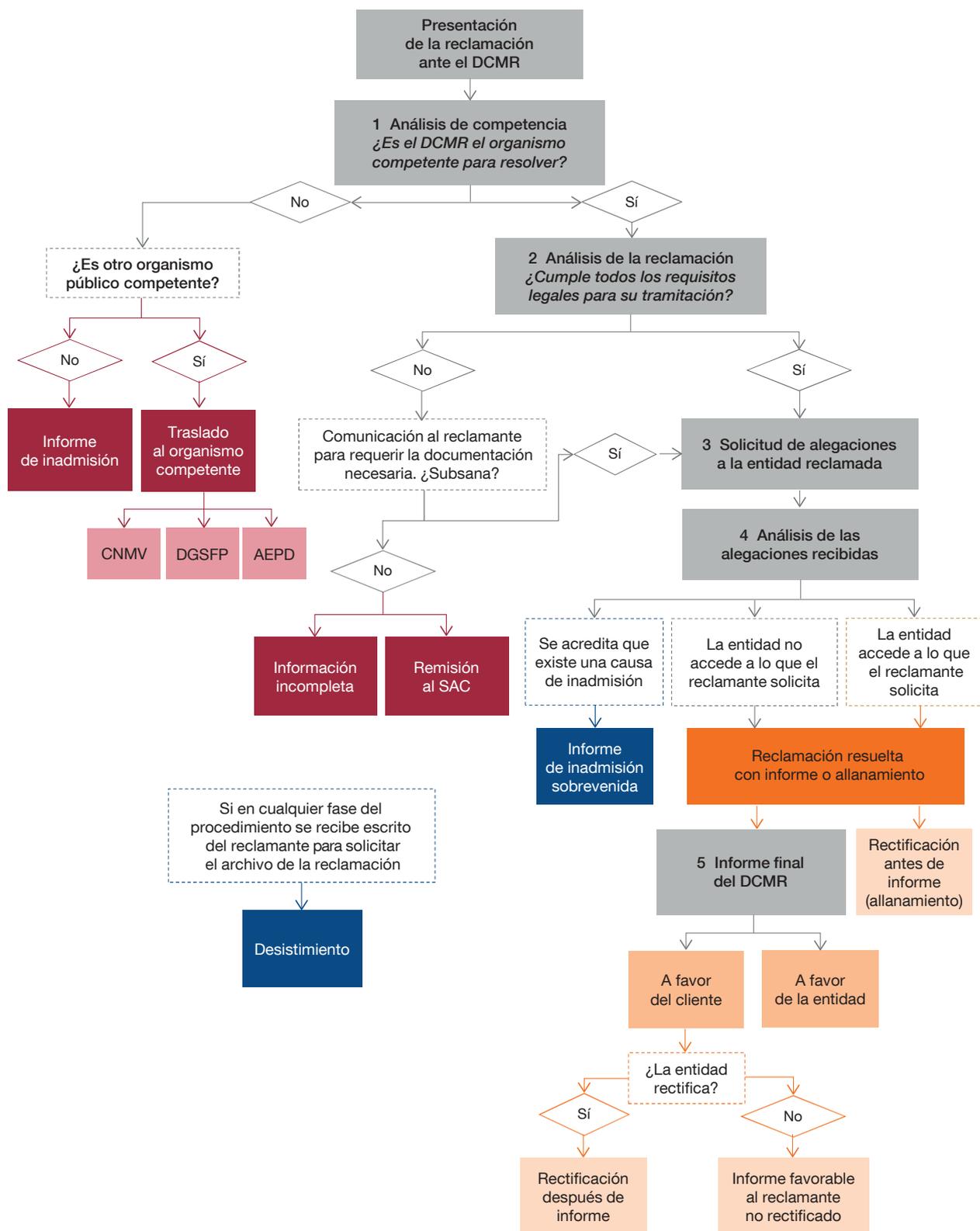
3 Reclamaciones resueltas

En la fecha de redacción de esta Memoria, las 14.638 reclamaciones recibidas en 2019 han sido resueltas. En el esquema 1.4 se muestra el modo en que ha finalizado la tramitación de todas ellas.

3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones terminan con informe o allanamiento?

En primer lugar, conviene tener en cuenta cómo se estructura el procedimiento de reclamaciones ante el DCMR establecido por la normativa y las competencias que ostenta el Banco de España sobre las entidades financieras. Por ello, tras haber visualizado en el esquema 1.4 el modo en que han sido resueltas las reclamaciones en 2019, se recomienda consultar el esquema 1.5, en el cual se muestran los pasos que se han de seguir para determinar la forma de resolución de cada reclamación.

MODOS EN QUE PUEDEN FINALIZAR LAS RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

Como se observa en los esquemas 1.4 y 1.5, no todas las reclamaciones recibidas por el DCMR finalizan con el allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o con la emisión de un informe en el que se pone de manifiesto la opinión del departamento sobre el asunto controvertido —lo que en el esquema 1.5 sería el paso número 5—. Ello se explica por cuatro factores:

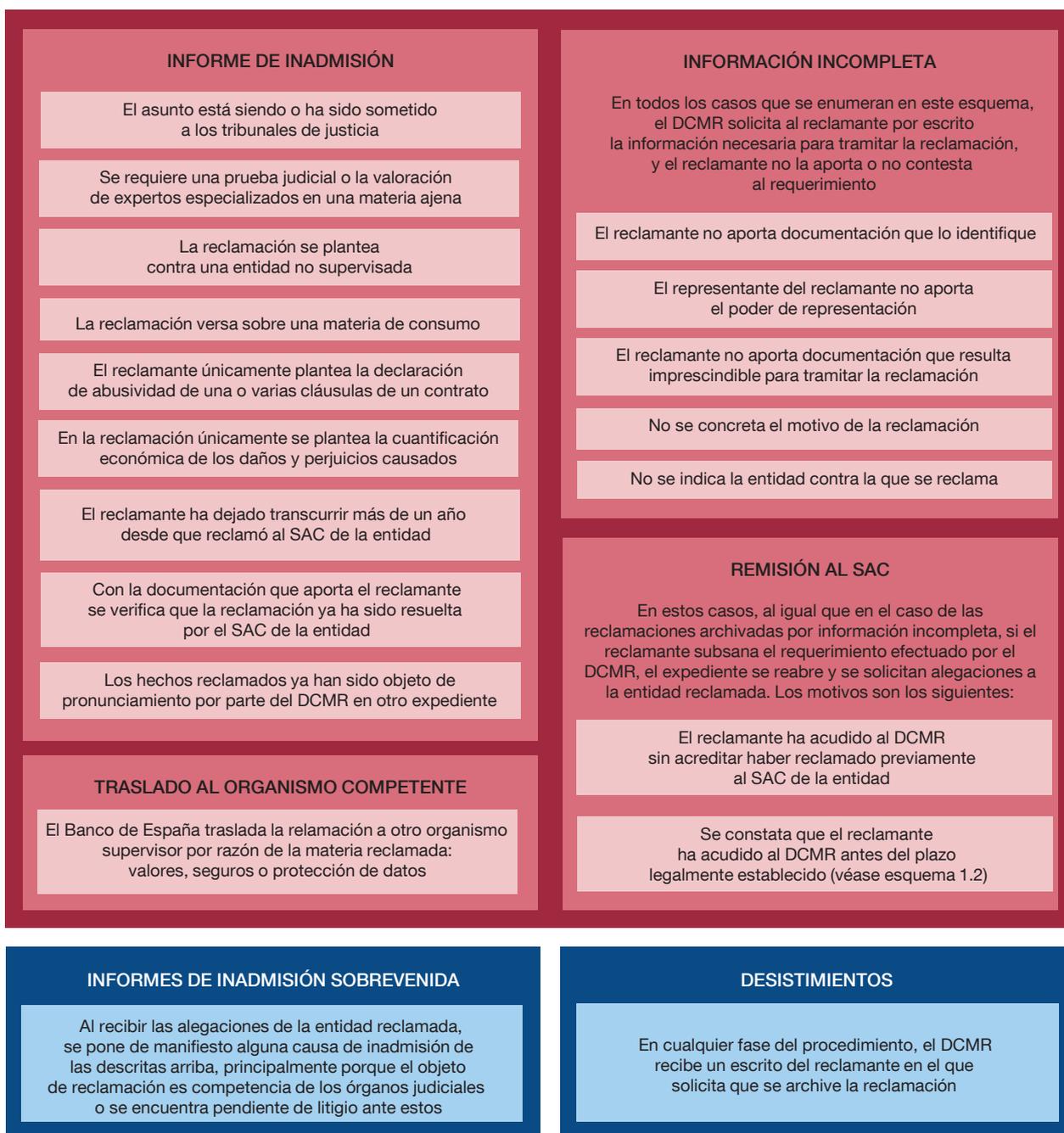
- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión (véase esquema 1.6), por lo que realiza un informe de inadmisión. En 2019 se han realizado 2.422 informes de inadmisión, en los que se ha explicado detalladamente a los reclamantes las razones por las que el Banco de España no resultaba competente para entrar a valorar el fondo de su reclamación.

El principal motivo ha resultado ser que la reclamación versaba sobre una materia ajena a la transparencia bancaria o cuya competencia recae en los tribunales de justicia, al plantearse cuestiones de derecho privado o cuestiones como la abusividad de determinadas cláusulas de un contrato, cuya valoración excede de las competencias del DCMR, correspondiendo esta competencia a los tribunales de justicia.

En otro numeroso grupo de casos, el reclamante había acudido al DCMR tras haber dejado transcurrir más de un año desde su reclamación a la entidad —en estos casos, el departamento no puede admitir a trámite la reclamación, ya que así lo establece el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo—. En otros casos, las reclamaciones habían sido formuladas contra entidades no supervisadas por el Banco de España.

- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo son la CNMV, la DGSFP o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). En las 817 reclamaciones archivadas por este motivo en 2019 se han realizado dos escritos: uno al organismo correspondiente para dar traslado a la reclamación, y otro al reclamante para informarle de dicho traslado y poner en su conocimiento los datos de contacto del organismo del que se trate.
- c) El Banco de España, aun siendo el organismo competente, no ha podido recabar del reclamante la documentación mínima necesaria para resolver la cuestión. En las 1.762 reclamaciones que han sido archivadas por este motivo en 2019 se ha solicitado al reclamante por escrito cierta documentación mínima para continuar con el procedimiento. Debido a que en este número de casos los reclamantes no han contestado al requerimiento del DCMR, estas reclamaciones han sido archivadas. En todo caso, hay que señalar que, si pasado el tiempo el reclamante aporta

RECLAMACIONES QUE NO FINALIZAN CON INFORME O ALLANAMIENTO



FUENTE: Banco de España.

la documentación requerida, se procederá a reabrir el expediente y a solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

- d) El reclamante no acredita haber acudido previamente al SAC de la entidad. En estos casos, el DCMR ha dirigido un escrito al reclamante para informarle de que previamente debe plantear la reclamación

ante el SAC de la entidad, así como las formas de acreditar esta cuestión. En dichos escritos se informa al reclamante de que, si la entidad no resuelve la cuestión en un plazo determinado (véase esquema 1.2), transcurrido dicho plazo podrá acudir al Banco de España. Debido a que en 2.482 casos el reclamante no ha contestado al requerimiento, bien porque el SAC de la entidad ha resuelto la cuestión favorablemente, bien por cualquier otra cuestión, estas reclamaciones se han archivado.

- e) A raíz de las alegaciones recibidas de la entidad puede ponerse de manifiesto la falta de competencia del DCMR, lo que daría lugar a un informe de inadmisión sobrevenida. En estos casos, el Banco cuenta con la documentación de ambas partes sobre la controversia, pero no puede emitir un pronunciamiento a favor de alguna de las partes, por alguno de los motivos indicados en el esquema 1.6.

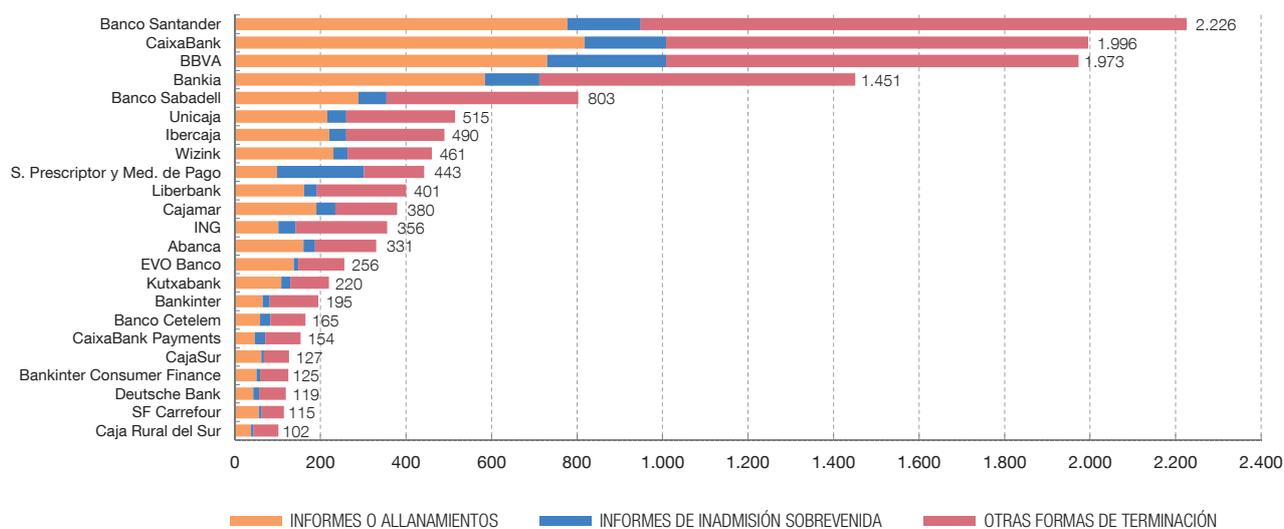
Durante el año 2019, las materias en las que más se ha dado esta forma de terminación del procedimiento han sido los gastos de formalización en préstamos hipotecarios —que representan el 30 % de las inadmisiones sobrevenidas—, las solicitudes de cancelación de préstamos personales —21 %—, el cobro de comisiones de diversa naturaleza —11 %— y las operaciones fraudulentas en tarjetas —11 %—.

- f) El propio reclamante, 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 cual, simplemente, se solicita el archivo de la reclamación (desistimiento).

Teniendo en cuenta toda la información comentada anteriormente, en el gráfico 1.17 se detallan las entidades contra las que más reclamaciones se han recibido en 2019. En concreto, se muestran las entidades de las que se han recibido más de 100 reclamaciones, con el desglose de las que finalmente han sido resueltas con informe o allanamiento, o con un informe de inadmisión sobrevenida, o han finalizado de alguna otra forma —informe de inadmisión, remisión al SAC, información incompleta, traslado a otro organismo o desistimiento—.

Cuatro entidades concentran el 51,4 % de las reclamaciones recibidas en 2019

Entre las 23 entidades que aparecen en el gráfico se concentran el 90,1 % de las reclamaciones recibidas en 2019, si bien conviene recordar, como se ha indicado anteriormente, que hay algunas reclamaciones en las que hay más de una entidad reclamada. Asimismo, las cuatro entidades con más reclamaciones —Banco Santander, CaixaBank, BBVA y Bankia— concentran más de la mitad del total del año, con un 51,4 %.

ENTIDADES QUE MÁS RECLAMACIONES HAN RECIBIDO EN EL DCMR EN 2019

FUENTE: Banco de España.

En cualquier caso, para valorar la actuación de las entidades en su conjunto, además del número total de reclamaciones presentadas contra ellas en el Banco de España, hay que tener en cuenta otros indicadores y parámetros que se analizarán a continuación.

3.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?

A partir de ahora, en este apartado y en los próximos el análisis se centra en las reclamaciones que han finalizado con informe del DCMR o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante —lo que también se denomina «rectificación antes de informe»—.

Para valorar la conducta de las entidades, se analizan las métricas de allanamientos y de informes emitidos por el DCMR, ya sean a favor del cliente o de la entidad

Tras admitir a trámite un escrito de reclamación, se requiere a la entidad reclamada para que presente sus alegaciones y la documentación que estime conveniente. Al recibirse las alegaciones de la entidad, si no se constata ninguna causa de inadmisión, 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

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

FUENTE: Banco de España.

durante el plazo de un mes, a fin de verificar, al finalizar dicho plazo, si la entidad ha rectificado su actuación —lo que en los esquemas 1.4 y 1.5 se denomina «rectificación después de informe»—.

- 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.

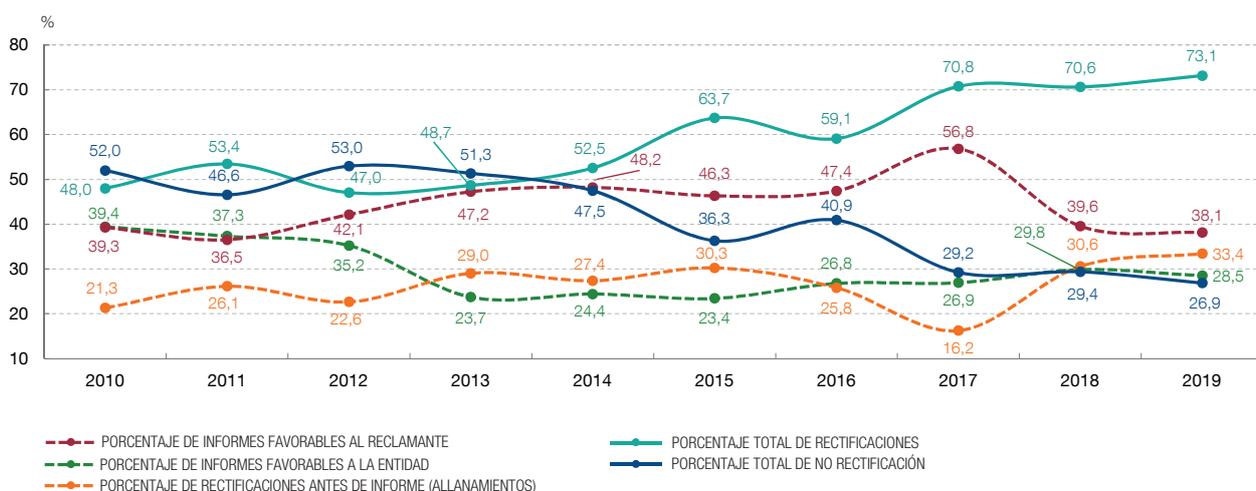
Tanto las rectificaciones antes de informe o allanamientos como los propios informes motivados del DCMR se ponen en relación con el total de reclamaciones resueltas con informe o allanamiento. Estas métricas, en las cuales también se tienen en cuenta las rectificaciones de las entidades después del informe favorable al reclamante, ofrecen una aproximación bastante fiable de la conducta de las entidades en el ámbito de las reclamaciones. En el esquema 1.7 se ofrece de un modo visual la forma de cálculo de estos indicadores.

El DCMR calcula, para cada entidad y para cada grupo homogéneo de entidades, 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, bien a favor del reclamante.

Asimismo, se calcula el porcentaje total de rectificaciones, definido, como se refleja en el esquema 1.7, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos) y después de informe, dividido por el número de reclamaciones

Gráfico 1.18

INDICADORES DE CONDUCTA EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

resueltas a favor del cliente, es decir, la suma de los allanamientos y de los informes favorables al reclamante. En el gráfico 1.18 se muestra la evolución global de estos parámetros en la última década.

En primer lugar, hay que tener en cuenta que los cinco valores representados por las líneas del gráfico tienen una gran relación entre ellos. Podemos dividirlos en dos grupos. En el primero se encuentran los valores representados por las líneas discontinuas: el porcentaje de informes favorables al reclamante —la línea roja—, el porcentaje de informes favorables a la entidad —la línea verde— y el porcentaje de allanamientos —la línea amarilla—; estos tres valores siempre deben sumar el 100 %.

En el 73,1 % de las reclamaciones tramitadas, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones, el valor más alto de los diez últimos años

Por otro lado, la línea de color azul claro representa el porcentaje total de rectificaciones, mientras que la línea azul oscuro es el valor inverso del anterior, por lo que cada año la suma de este par de indicadores siempre es el 100 %. Una importante conclusión que se puede extraer a simple vista es que estos porcentajes eran cercanos al 50 % a principios de la

década, mientras que entre 2014 y 2015 el porcentaje total de rectificaciones —positivo para el cliente— empezó a aumentar significativamente, hasta situarse en 2019 en el 73,1 %, el valor máximo de la década. Por tanto, se puede concluir que, en casi tres de cada cuatro reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el reclamante ha visto satisfechas sus pretensiones después de haber acudido al Banco de España.

Esta evolución parece tener su origen en el hecho de que, en los últimos años, el Banco de España, a través del DCMR, ha estado interactuando directamente con las entidades para ejercer las funciones de supervisión y vigilancia de la conducta de mercado y, por tanto, ha realizado numerosas actuaciones orientadas a mejorar la conducta de las entidades, sentando criterios de buenas prácticas, estableciendo parámetros de calidad de los SAC y, en definitiva, orientando el camino adecuado de cada entidad mediante recomendaciones y observaciones.

A pesar de la capacidad informativa del porcentaje total de rectificaciones, el porcentaje de informes favorables al reclamante es el que mejor refleja la conducta de las entidades —en el gráfico, la línea roja y el efecto directo de la actuación del DCMR—. Este indicador presentaba una tendencia creciente desde el inicio de la década, culminando en 2017, año en que se alcanzó la cifra récord de reclamaciones en el DCMR. Sin embargo, en 2018 y 2019 este porcentaje ha disminuido considerablemente, por lo que se puede concluir, por un lado, que poco a poco las entidades van asumiendo en mayor medida los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes y, por otro, que los SAC de las entidades presentan un mejor funcionamiento. En las siguientes páginas, el análisis se centrará principalmente tanto en este indicador como en el del porcentaje total de rectificaciones.

Por otro lado, el porcentaje de rectificaciones antes de informe —allanamientos—, que descendió notablemente en 2017, ha vuelto en 2018 y 2019 a niveles similares a años anteriores. En cualquier caso, en 2019 el porcentaje de allanamientos del 33,4 % es el mayor de los diez últimos años; esto significa que, una vez recibidas las alegaciones de las entidades —y no habiendo causa de inadmisión que pueda dar lugar a un informe de inadmisión sobrevenida—, en una de cada tres ocasiones la entidad se allana a las pretensiones del reclamante, y en las dos restantes, no —y, por tanto, en estos casos el DCMR emitirá un informe motivado que resolverá la cuestión en un sentido o en otro—.

**En 2019 ha habido 38,1 %
de informes favorables
al reclamante, 28,5 % de informes
favorables a la entidad y 33,4 %
de allanamientos**

En cuanto a los informes en los que el DCMR resuelve a favor de una de las partes, su número asciende a 3.755, de los cuales 1.604 han sido favorables a la actuación de la entidad —el 42,7 %— y en 2.151 casos se ha resuelto a favor del cliente —el 57,3 %—. Pueden consultarse estas cifras en el esquema 1.4 en el que la cifra de informes emitidos a favor del cliente se obtiene

de sumar el número de rectificaciones después de informe y el número de informes favorables al reclamante, no rectificadas por las entidades.

Por lo tanto, y volviendo al gráfico 1.18, una vez recibidas las alegaciones de las entidades sin que se pusiera de manifiesto ninguna causa de inadmisión, en un 38,1 % de los casos la reclamación concluyó con un informe del DCMR favorable al

reclamante, el 28,5 % finalizó con informe favorable a la entidad y en el 33,4 % de los casos no hubo lugar a un informe, debido a que la entidad, al emitir las alegaciones, acreditó haberse allanado a las pretensiones del cliente mediante la rectificación de la situación reclamada.

No obstante, todos estos porcentajes deben ser interpretados conjuntamente. De la evolución de los datos que se reflejan en el gráfico 1.18 y del análisis realizado, se puede deducir un cambio en el modo de proceder de las entidades en los últimos años —a excepción, quizás, del año 2017, con características excepcionales que han sido comentadas anteriormente—.

Por un lado, se puede concluir que las entidades 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— y, por otro, que 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 1.19, 1.20 y 1.21 se sitúan las entidades que han sido objeto de diez o más 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 tarjetas (véase cuadro 1.2).

Es importante tener presente que estos gráficos 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. En estos casos, el DCMR, una vez analizada a fondo la cuestión reclamada por el cliente, ha apreciado en la actuación de la entidad un incumplimiento de la normativa de transparencia, o bien dicha actuación no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Para facilitar la correcta lectura de estos gráficos, a continuación se enumeran los pasos seguidos para su elaboración:

- i) Para cada materia —préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y tarjetas— se han seleccionado las entidades con diez o más informes favorables al reclamante.
- ii) Se ha calculado el porcentaje de informes favorables al reclamante que ha obtenido cada entidad sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de entidades en cada una de las materias.

Esta primera ratio refleja el peso relativo de cada entidad sobre el total de informes favorables al reclamante para esa materia.

- iii) Se ha calculado la cuota de mercado de cada entidad en cada una de estas tres materias —segunda ratio—.
- iv) Con estas dos ratios se obtiene, para cada entidad y materia, un índice que relaciona su cuota de informes favorables al reclamante con su cuota de mercado específica. Este índice se representa en el eje horizontal.
- v) En el eje vertical se representan las entidades en función del número de informes favorables al reclamante que han obtenido en esa materia. Por tanto, para cada entidad, un mayor nivel en el gráfico significa que ha recibido más informes favorables al reclamante.
- vi) 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 favorables al reclamante y la cuota de mercado específica del producto bancario asociado está equilibrada.
- vii) 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. Se concluye, por tanto, que las entidades situadas a la izquierda de la línea roja han tenido una mejor conducta en ese ámbito —en cada caso, préstamos hipotecarios, depósitos a la vista o tarjetas—.
- viii) Por el contrario, las entidades situadas a la derecha de la línea roja han obtenido un número de informes favorables al reclamante superior al que correspondería en función de su cuota de mercado, por lo que su conducta habría sido peor.

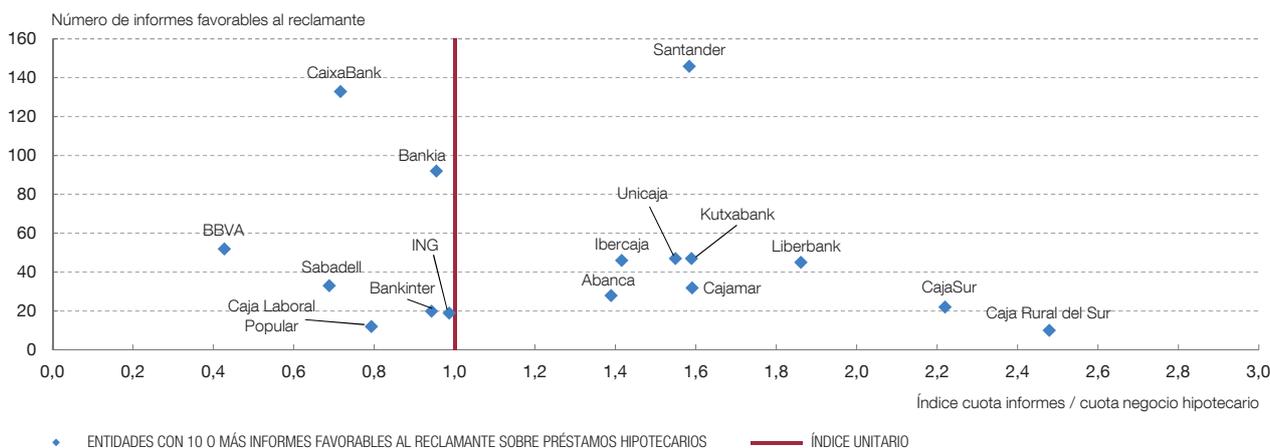
En el gráfico 1.19 se muestran las entidades que han obtenido diez o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios.

A la derecha del índice unitario destacan negativamente Caja Rural del Sur y CajaSur, con unas ratios de informes favorables al reclamante superiores a sus correspondientes cuotas de mercado en préstamos hipotecarios —ratios de 2,5 y 2,2, respectivamente—. A la derecha del índice unitario también se encuentran, con ratios comprendidas entre 1 y 2, las entidades Liberbank, Cajamar, Kutxabank, Banco Santander, Unicaja, Ibercaja y Abanca.

Gráfico 1.19

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

En la parte superior del gráfico se sitúan CaixaBank y Banco Santander, ya que son las que más informes favorables al reclamante han obtenido en esta categoría de producto, con 146 y 133, respectivamente; no obstante, teniendo en cuenta sus respectivas cuotas de negocio de préstamos hipotecarios, la primera se sitúa a la derecha del índice unitario, con una ratio del 1,6, mientras que la segunda se sitúa a la izquierda, con una ratio del 0,7.

Por el lado positivo destaca el BBVA, con 52 informes favorables al reclamante y una ratio de 0,4. En esta parte del gráfico también se sitúan CaixaBank, Banco Sabadell, Caja Laboral Popular, Bankinter, Bankia e ING.

En el gráfico 1.20 se reflejan las entidades con diez o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre depósitos a la vista.

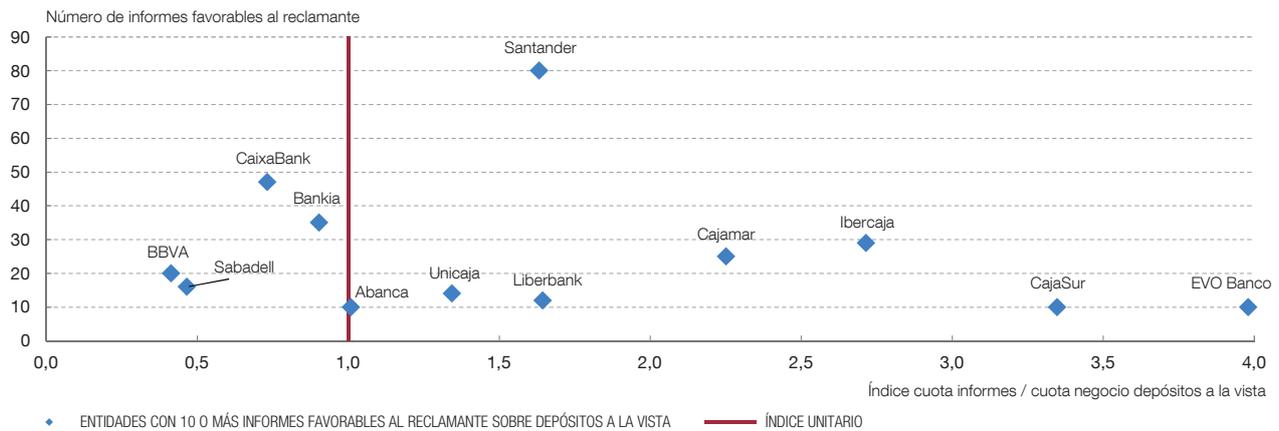
En este ámbito destacan negativamente EVO Banco y CajaSur, con unas ratios de 4 y 3,3 informes favorables al reclamante en depósitos a la vista con respecto a sus cuotas de negocio. A continuación aparecen Ibercaja, con 2,7, y Cajamar, con 2,3, seguidas de Liberbank, Banco Santander, Unicaja y Abanca, con ratios de entre 1 y 2.

En la parte izquierda del gráfico destacan positivamente, BBVA y Banco Sabadell, con menos de la mitad de informes favorables al reclamante sobre depósitos a la vista de los que les correspondería por su cuota de negocio en este producto —sus ratios son de 0,4 y 0,5, respectivamente—. A la izquierda del índice unitario también se encuentran CaixaBank, con una ratio de 0,7, y Bankia, con 0,9.

Gráfico 1.20

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

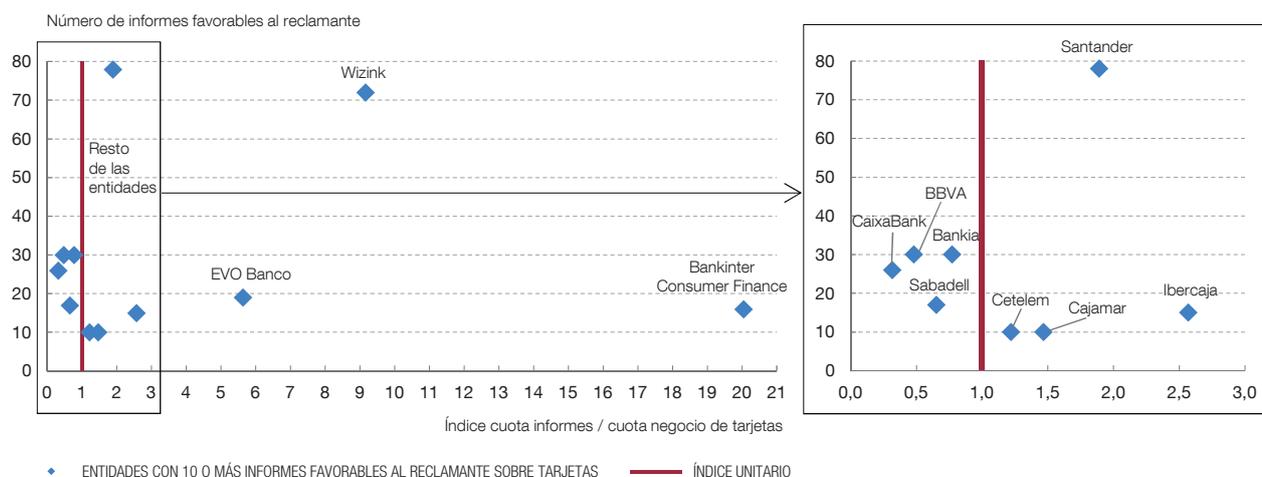
Por otro lado, en el gráfico 1.21 se muestran las entidades con diez o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre tarjetas.

Según se observa en la parte derecha del gráfico, destaca claramente Bankinter Consumer Finance, al haber obtenido 16 informes favorables al reclamante sobre tarjetas, 20 veces más de lo que le correspondería según su cuota de negocio en este producto. Le siguen Wizink, con una ratio de 9,2, y EVO Banco, con 5,6.

El resto de las entidades se concentran en el lado izquierdo del gráfico, que se amplía para permitir una correcta visualización. En esta zona del gráfico, a la derecha del índice unitario se sitúan Ibercaja, Banco Santander, Cajamar y Banco Cetelem, con ratios entre 1 y 3. Por su parte, a la izquierda del índice unitario destacan positivamente CaixaBank —con una ratio de 0,3— y BBVA —con una ratio menor de 0,5—, seguidas de Banco Sabadell y Bankia.

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

El informe final del Banco de España 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 él. En caso de que la entidad manifieste que ha procedido a rectificar su actuación, para que el DCMR pueda considerar su actuación efectivamente como rectificada, la entidad deberá aportar la justificación documental de haber llevado a cabo algún tipo de actuación concreta,

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

FUENTE: Banco de España.

sobre la que el DCMR pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

Una correcta actuación de los servicios de atención al cliente de las entidades se basaría en los siguientes factores, ordenados de mayor a menor importancia:

- i) Las entidades deberían tender a resolver, a favor de 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 (véase recuadro 1.4).

De esta forma, se evitaría que los usuarios tuvieran que acudir al Banco de España en busca de una resolución favorable a sus intereses. Por tanto, a juicio del DCMR, la existencia de un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante es uno de los indicadores que de manera más fiel podría reflejar el eventual funcionamiento inadecuado del SAC.

- ii) Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que recurrir a reclamar ante el DCMR debido a que el SAC no ha resuelto a favor de sus intereses, la actuación de la entidad se consideraría más correcta si procediera a la rectificación de su actuación antes de la emisión de un informe favorable al reclamante.

Debido a lo anterior, 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 que su cliente presenta la reclamación ante el DCMR.

- iii) Por último, si el cliente ha acudido al Banco de España, y durante el procedimiento la entidad no se allana a resolver la situación antes de la emisión del informe del DCMR, lo correcto sería que la entidad rectificase la actuación en el plazo de un mes tras el correspondiente informe favorable al reclamante.

Un porcentaje bajo de informes favorables al reclamante es el más claro indicador de la buena conducta de las entidades

En este sentido, hay que señalar que en ocasiones hay una imposibilidad material de que la entidad rectifique su actuación. Esto puede darse, por ejemplo, cuando el expediente concluye con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó al cliente la información obligatoria previa a la contratación. No obstante, en otras ocasiones la no rectificación podría ser indicativa de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del DCMR.

Debido a lo anterior, 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, ya que este es el principal indicador de una buena conducta de mercado y de un buen funcionamiento de sus servicios de atención al cliente.

En cuanto al porcentaje de allanamientos, si es muy alto, esto indicaría que las entidades no han resuelto las reclamaciones correctamente en su SAC, ya que han esperado a rectificar la situación antes de que se emita un más que posible informe favorable al reclamante. En cuanto al porcentaje de rectificaciones —que incluye las rectificaciones antes y después del informe—, es deseable que las entidades presenten un alto porcentaje, pero con cautelas. Por ello, para valorar la conducta de una entidad, tanto el porcentaje de allanamientos como el porcentaje total de rectificaciones han de ser puestos en relación con el porcentaje de informes favorables al reclamante.

En una situación extrema, por ejemplo, una entidad ha recibido 100 reclamaciones en el DCMR y, durante el procedimiento, en todos los casos se ha concluido con un informe favorable al reclamante; sin embargo, la entidad rectifica en todos los casos después del informe. Por tanto, obtendría un porcentaje total de rectificaciones del 100 %, si bien su porcentaje de informes favorables al reclamante también sería del 100 %. Desde el punto de vista de los clientes, en todos los casos habrían visto satisfechas sus pretensiones. No obstante, desde el punto de vista de la conducta de la entidad, lo deseable habría sido, en primer lugar, que esas reclamaciones las hubieran resuelto los SAC antes del inicio del procedimiento;

SUPERVISIÓN DE CONDUCTA: PRINCIPALES ÁREAS DE ACTIVIDAD

FUENTE: Banco de España.

o, en segundo término, una vez iniciado el procedimiento de reclamación, que las reclamaciones hubieran sido resueltas con un allanamiento de la entidad antes del informe del DCMR.

La valoración del resultado de los expedientes de reclamación no es, por tanto, inmediata y, por esta razón, se incardina con la supervisión de la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, que, a su vez, se materializa en actuaciones de vigilancia e inspección en temas relacionados con la normativa de transparencia y protección de la clientela. De esta forma, el Banco de España promueve las buenas prácticas entre las entidades.

La actividad supervisora de conducta es transversal, habiéndose centrado en los últimos años en el crédito hipotecario y en el crédito al consumo. En el esquema 1.8 se muestran las principales actuaciones supervisoras del departamento en 2019, ordenadas de mayor a menor tamaño según su importancia relativa y el empleo de recursos que han precisado.

Para poder comparar el comportamiento de las entidades, el departamento ha clasificado las entidades en torno a cinco categorías, definidas en función de varias consideraciones: de C1 a C5 se clasifican las entidades según la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Desde la publicación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, se han recibido reclamaciones de ciudadanos que ponían de manifiesto la no aplicación o la aplicación incorrecta de las medidas establecidas por dicha normativa. Además, la adecuada aplicación del Código de Buenas Prácticas (CPB) por parte de las entidades ha sido, en los últimos años, una de las cuestiones donde más ha puesto el foco supervisor el departamento.

En el gráfico se muestran, para los últimos cinco años, las solicitudes que han recibido las entidades de clientes que querían acogerse a las previsiones del CBP para reestructurar su deuda hipotecaria, para solicitar una quita de la deuda o una dación en pago del inmueble hipotecado. Por otro lado, la línea representa el número de reclamaciones que ha recibido el DCMR por este motivo. En ambos parámetros se observa una marcada tendencia decreciente año tras año.

Las 201 reclamaciones recibidas en 2019 representan el 3,3 % de las solicitudes recibidas por las entidades

—en 2018, este dato fue del 2,8 %, y en 2017, del 2,2 %—.

En cuanto al modo de resolución de estas 201 reclamaciones, en 80 casos los reclamantes no aportaron la información solicitada por el Banco de España o no habían cumplido con el requisito previo y necesario de presentar la reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad. En once supuestos, la reclamación no era competencia del Banco de España, porque: i) la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del departamento; ii) estaba sometida a decisión judicial, o iii) planteaba cuestiones relacionadas con la política comercial de las entidades.

Las entidades se han allanado a las pretensiones de los reclamantes en siete casos, procediendo a modificar su actuación conforme a lo reclamado por sus clientes antes de la emisión del informe por parte del DCMR. De los 103 informes emitidos, en 94 de ellos la resolución final ha sido favorable al reclamante, bien porque las entidades han quebrantado la

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. SOLICITUDES A LAS ENTIDADES FRENTE A RECLAMACIONES ANTE EL DCMR



FUENTES: Banco de España y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (cont.)

normativa aplicable, bien porque no se han ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Comisión de Control sobre el cumplimiento del CBP para la reestructuración viable de las deudas con garantía

hipotecaria sobre la vivienda habitual, en la que participa el Banco de España, publica un informe semestralmente. En este informe se recogen los datos acumulados, desde que se aprobó en 2012 la primera norma de protección a deudores. A 31 de diciembre de 2019, estos datos son:

DATOS DE LA COMISIÓN DE CONTROL DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

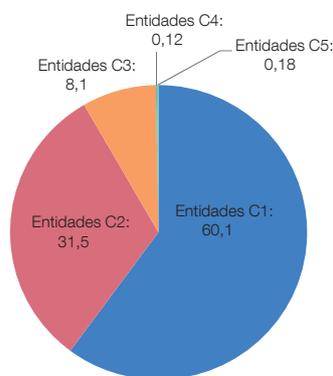
Solicitudes recibidas	118.358
Acumulado operaciones realizadas	58.542
Acumulado reestructuraciones de deuda	50.184
Acumulado daciones en pago	8.215
Acumulado quitas	14

Estos informes se pueden consultar en el sitio web del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital:

<https://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/menuitem.32ac44f94b634f76faf2b910026041a0/?vgnnextoid=d43ad0d172ff7310VgnVCM1000001d04140aRCRD>

Gráfico 1.22

RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LA CATEGORÍA DE ENTIDAD (%)



FUENTE: Banco de España.

registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. En la categoría C5 se encuentran las entidades que ejercen su actividad sin establecimiento en España, esto es, en libre prestación de servicios.

En el gráfico 1.22 se muestran 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.

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
CaixaBank, SA	31,9	26,7	41,4	78,5
Banco Santander, SA	51,4	28,7	19,9	57,8
BBVA, SA	17,8	43,8	38,4	88,6
Bankia, SA	39,3	22,4	38,3	79,5
Banco Sabadell, SA	31,8	37,0	31,1	84,1
ING Bank NV, Sucursal en España	32,4	37,3	30,4	67,2
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	15,8	28,1	56,1	90,2
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	23,4	17,0	59,6	84,6
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	33,3	66,7	0,0	50,0
Santander Consumer, EFC, SA	60,0	40,0	0,0	66,7
	34,3	31,2	34,5	76,0

FUENTE: Banco de España.

Las entidades de los grupos C1 y C2 concentran el 91,6 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento

Las categorías de entidades C1 y C2 aglutinan el 91,6 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento —en 2018, este porcentaje era del 91,4 %—. Por ello, a continuación estas categorías serán objeto de un análisis pormenorizado.

En el cuadro 1.4 aparecen las entidades que forman el grupo C1 y los porcentajes que han obtenido en 2019 en los parámetros señalados anteriormente: informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, allanamientos y rectificaciones totales. Las entidades se han ordenado de mayor a menor según el número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento —rectificación antes del informe—.

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

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 servicios de atención al cliente y, en su caso, valorar las eventuales infracciones a las que se refiere 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 del informe (allanamientos) sobre el total de las reclamaciones resueltas	Porcentaje total de rectificaciones
Wizink Bank, SA	34,2	17,7	48,1	76,3
Ibercaja Banco, SA	52,5	20,4	27,1	65,3
Unicaja Banco, SA	42,6	23,1	34,3	64,5
Cajamar Caja Rural, SCC	44,5	30,4	25,1	79,7
Liberbank, SA	49,4	24,7	25,9	73,0
Abanca Corporación Bancaria, SA	34,2	32,9	32,9	78,7
EVO Banco, SA	29,7	13,0	57,2	78,3
Kutxabank, SA	56,9	14,7	28,4	62,4
Bankinter, SA	61,5	18,5	20,0	39,6
CajaSur Banco, SA	66,1	24,2	9,7	61,7
Banco Cetelem, SA	32,2	27,1	40,7	72,1
Deutsche Bank, SA	53,5	41,9	4,7	36,0
Caja Rural del Sur, SCC	47,4	15,8	36,8	84,4
Caja Laboral Popular, CC	50,0	43,8	6,3	61,1
Open Bank, SA	44,4	50,0	5,6	66,7
Santander Consumer Finance, SA	54,5	27,3	18,2	75,0
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	45,5	36,4	18,2	85,7
Cofidis, SA, Sucursal en España	0,0	37,5	62,5	100,0
Sabadell Consumer Finance, SA	14,3	14,3	71,4	100,0
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	25,0	25,0	50,0	66,7
Banca March, SA	0,0	100,0	0,0	—
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	0,0	0,0	100,0	100,0
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	—	—	—	—
	44,0	23,7	32,2	70,3

FUENTE: Banco de España.

Conviene recordar los porcentajes globales que se han obtenido a raíz de las 5.641 reclamaciones que han finalizado en 2019 con informe motivado del DCMR o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante. Estos porcentajes y su evolución en los últimos años ya han sido analizados en el gráfico 1.18, si bien se enumeran a continuación:

- Porcentaje de informes favorables al reclamante: 38,1.
- Porcentaje de informes favorables a la entidad: 28,5.
- Porcentaje de rectificaciones antes de informe —allanamientos—: 33,4.
- Porcentaje total de rectificaciones: 73,1.

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. No obstante, conviene recordar que las entidades C1 y C2 concentran el 91,6 % de las reclamaciones con las que se calculan estos porcentajes, por lo que es más razonable realizar la comparativa entre estos grupos que con respecto a la media del total de las entidades.

El grupo de entidades C1 obtiene en 2019 mejores indicadores de conducta que el grupo de entidades C2

Así, según el análisis conjunto de los cuadros 1.4 y 1.5, las entidades de la categoría C1 obtienen los mejores resultados porcentuales en los cuatro indicadores señalados anteriormente —informes favorables al reclamante, porcentaje total de rectificaciones, informes favorables a la entidad y allanamientos—, algo que viene sucediendo habitualmente.

En concreto, las entidades del grupo C1 han obtenido un porcentaje de informes favorables al reclamante 9,7 puntos inferior al del grupo C2; un porcentaje total de rectificaciones 5,7 puntos superior; un porcentaje de informes favorables a la entidad inferior en 7,5 puntos, y un porcentaje de allanamientos superior en 2,3 puntos.

En el gráfico 1.23 se sitúan las 29 entidades con 15 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento en 2019, que representan el 95,1 % del total del año.

Este gráfico muestra la actuación de cada entidad 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. Las líneas roja y naranja dividen el gráfico en cuatro cuadrantes: la línea roja representa el porcentaje total de rectificaciones del total de entidades —73,1—, y la línea naranja, el porcentaje medio de informes favorables al reclamante —38,1—.

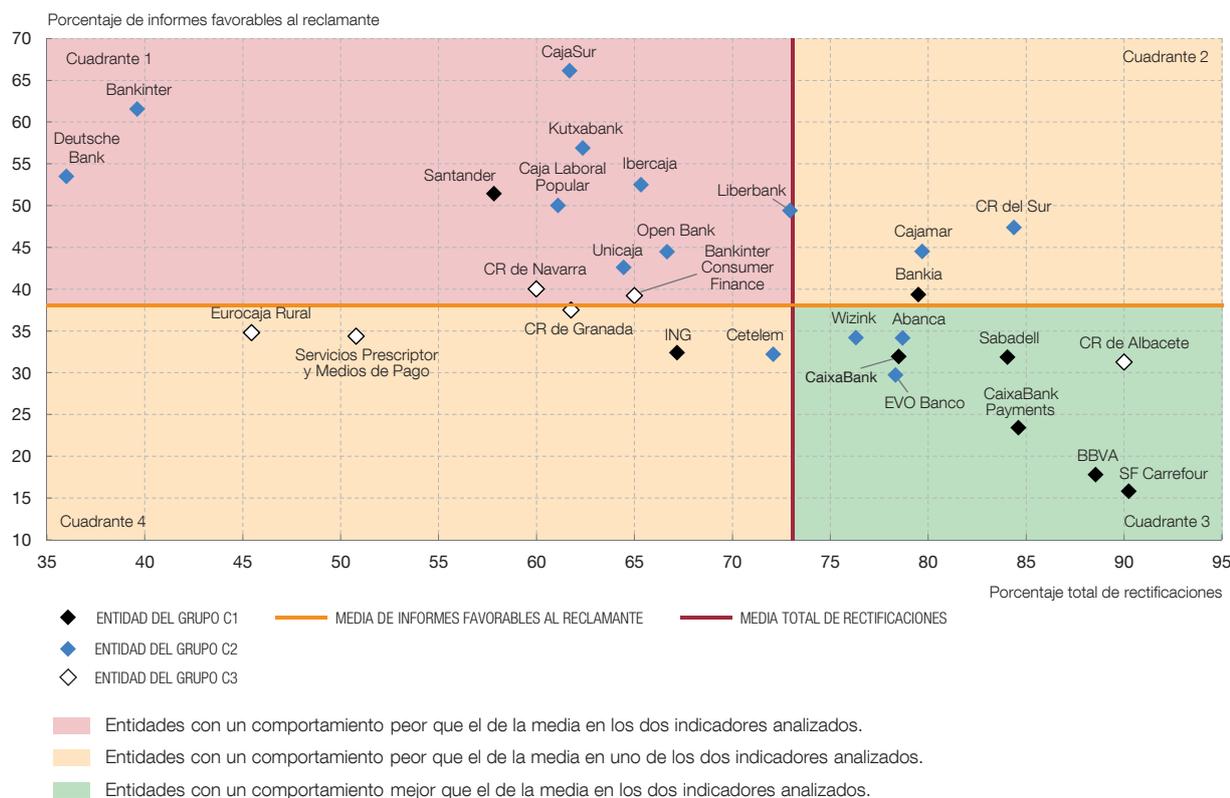
Asimismo, en el gráfico se especifica el grupo al que pertenecen las entidades —C1, C2 o C3, no habiendo ninguna entidad de los grupos C4 y C5 con 15 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento—. Se observa que del grupo C1 aparecen todas las entidades, a excepción de Financiera El Corte Inglés —con 6 reclamaciones resueltas con informe o allanamiento— y Santander Consumer EFC —con 5—.

Por su parte, del grupo C2 aparecen todas, a excepción de Santander Consumer Finance —con 11—, Unión de Créditos Inmobiliarios —11—, Cofidis —8—, Sabadell Consumer Finance —7—, Oney Servicios Financieros —4—, Banca March —2—, Abanca Servicios Financieros —1— y Telefónica Consumer Finance —0—.

Gráfico 1.23

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y TOTAL DE RECTIFICACIONES

Entidades con 15 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento



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.

Las entidades situadas en el cuadrante 1 son las que han obtenido en los dos indicadores de conducta analizados unos datos peores que la media. Estas entidades presentan un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y, simultáneamente, una ratio total de rectificaciones inferior a la media. Por ello, su conducta de mercado en el ámbito de las reclamaciones en 2019 ha sido peor cuanto más a la izquierda y más arriba se encuentren en el gráfico.

Como puede observarse, destacan negativamente Deutsche Bank, Bankinter y CajaSur —todas ellas entidades del grupo C2—, con unos porcentajes de informes favorables al reclamante de 53,5, 61,5 y 66,1, respectivamente, y unos porcentajes totales de rectificaciones de 36, 39,6 y 61,7. También se sitúan en este cuadrante una entidad del grupo C1 —Banco Santander—, otras seis entidades del grupo C2

—Caja Laboral Popular, Kutxabank, Unicaja, Ibercaja, Openbank y Liberbank— y dos entidades del grupo C3 —Caja Rural de Navarra y Bankinter Consumer Finance—.

En el cuadrante 2 aparecen tres entidades: Bankia, Cajamar y Caja Rural del Sur, con un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media, si bien rectifican su actuación en mayor medida que el resto de las entidades.

Por su parte, en el cuadrante 4 se sitúan cinco entidades: una del grupo C1 —ING—, una del grupo C2 —Banco Cetelem— y tres del grupo C3 —Eurocaja Rural, Servicios Prescriptor y Medios de Pago, y Caja Rural de Granada—. Estas cinco entidades han obtenido un porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media, si bien rectifican en menor medida su actuación.

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. Por lo tanto, cuanto más a la derecha y más abajo se encuentre en el gráfico, el comportamiento de la entidad habrá sido mejor.

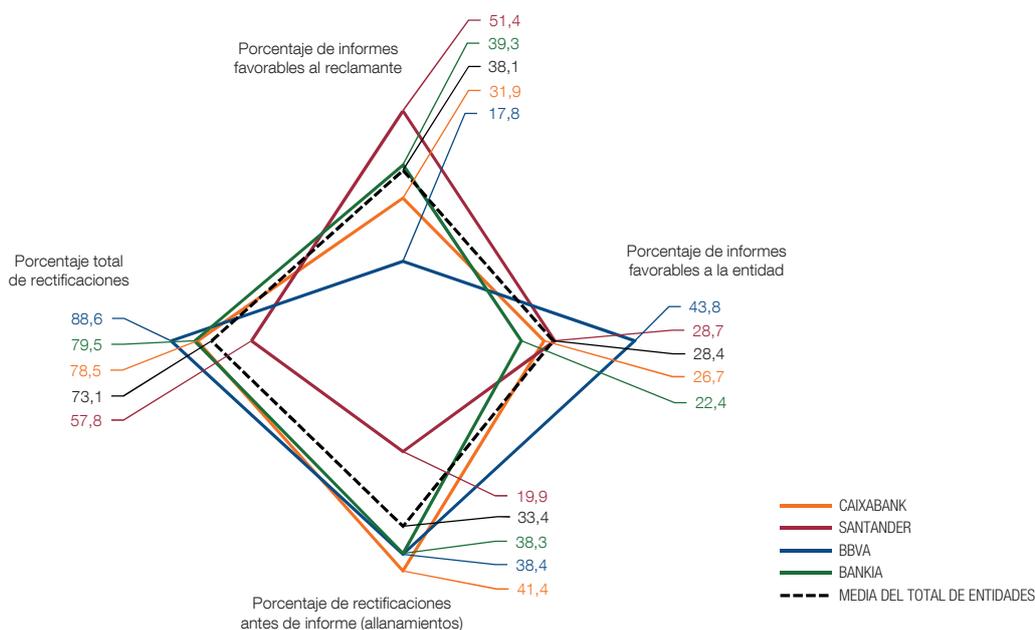
A simple vista, en este cuadrante destacan dos entidades del grupo C1: Servicios Financieros Carrefour y BBVA. También se sitúan en esta parte del gráfico otras tres entidades C1 —CaixaBank Payments, Banco Sabadell y CaixaBank—, tres del grupo C2 —EVO Banco, Abanca y Wizink— y una entidad C3 —Caja Rural de Albacete—.

En definitiva, el gráfico 1.23 plasma de forma visual la conclusión que ya ha sido apuntada anteriormente: en general, las entidades del grupo C1 han obtenido un mejor comportamiento en 2019 que el resto de las entidades.

En cualquier caso, en el anejo estadístico que se encuentra al final de este capítulo se muestra, para cada entidad, el número de reclamaciones resueltas con informe o allanamiento en el año, así como los cuatro indicadores de conducta que se han analizado anteriormente.

A continuación, los gráficos 1.24 y 1.25 ofrecen, de un modo visual, los parámetros indicadores de conducta de las entidades sobre las que se han resuelto más reclamaciones con informe o allanamiento en 2019 —para más información, véase la barra de color amarillo del gráfico 1.17, así como el anejo estadístico—.

Por un lado, en el gráfico 1.24 aparecen las cuatro entidades que destacan sobre el resto en cuanto a número de reclamaciones. Conjuntamente, concentran el 51,2 % de las resoluciones: CaixaBank —14,4 % del total—, Banco Santander —13,7 %—, BBVA —12,9 %— y Bankia —10,3 %—. Por su parte, en el gráfico 1.25 aparece el

INDICADORES DE CONDUCTA**Entidades con mayor número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento**

FUENTE: Banco de España.

siguiente bloque de entidades según el volumen de reclamaciones resueltas: Banco Sabadell —5,1 % del total—, Wizink —4,1 %—, Ibercaja —3,9 %— y Unicaja —3,8 %—.

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 de todas las entidades contra las que se han resuelto reclamaciones ante el DCMR.

En el gráfico 1.24, de las cuatro entidades que más reclamaciones han recibido, la que mejor comportamiento muestra es el BBVA. Esta entidad registra los mejores datos en los dos indicadores más importantes, al obtener el menor porcentaje de informes favorables al reclamante y el mayor porcentaje total de rectificaciones del grupo.

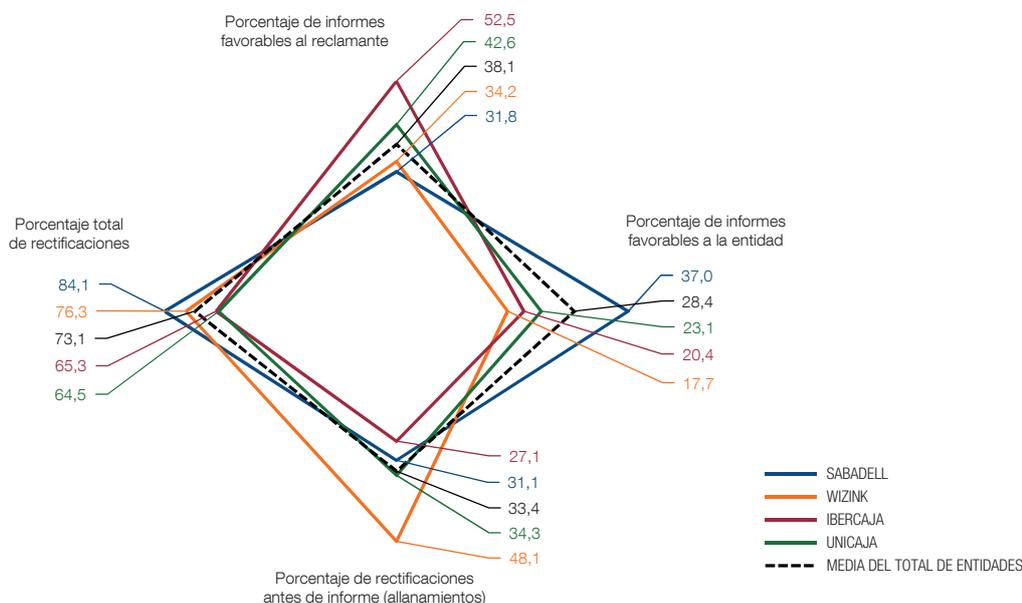
Le sigue CaixaBank, ya que en los dos indicadores más importantes registra datos mejores que la media. Posteriormente se encuentra Bankia, con un comportamiento similar a la anterior —puede observarse en la similar forma de sus polígonos—. No obstante, esta entidad presenta un dato de informes favorables al reclamante ligeramente superior a la media.

Con un peor comportamiento se encuentra el Banco Santander, que en los dos indicadores registra los peores datos de este grupo, con un porcentaje de informes

Gráfico 1.25

INDICADORES DE CONDUCTA

Segundo grupo de entidades con mayor número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento



FUENTE: Banco de España.

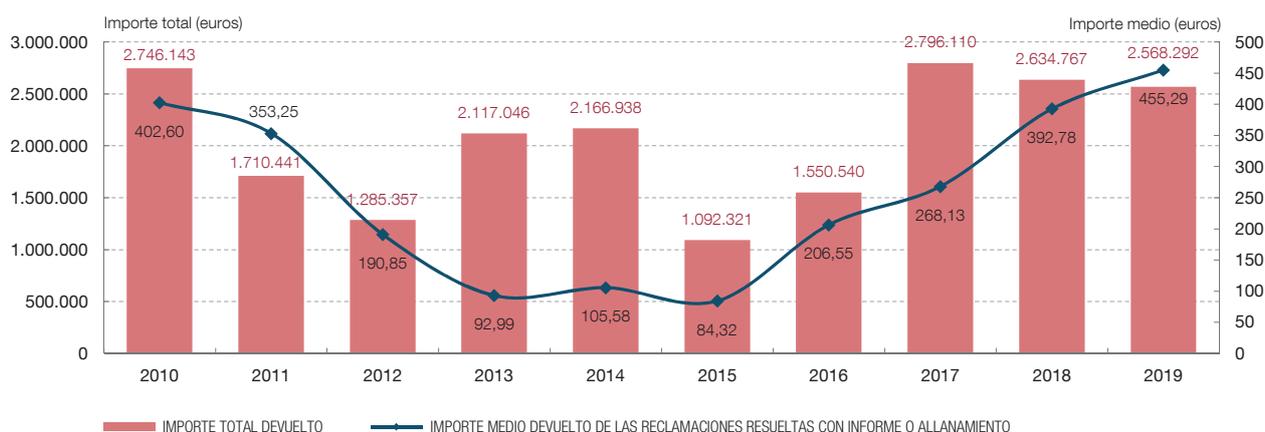
favorables al reclamante 13,3 puntos superior a la media y un porcentaje total de rectificaciones 15,3 puntos inferior a la media.

Del grupo de entidades del gráfico 1.25, el mejor comportamiento se observa en el Banco Sabadell, ya que obtiene el menor porcentaje de informes favorables al reclamante y el mayor dato de rectificaciones totales. La siguiente es Wizink, pues su porcentaje de informes favorables al reclamante es el segundo menor, siendo la segunda que más rectifica su actuación. Posteriormente se encuentran Unicaja e Ibercaja, siendo esta última la que más porcentaje de informes favorables al reclamante ha obtenido de este grupo y la segunda que menos rectifica.

En 2019, en el marco del procedimiento de reclamaciones se ha tenido conocimiento de la devolución de 2.568.292 euros de las entidades a sus clientes: el importe medio devuelto más alto de la década

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 2.568.292 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 1.26 se muestra la evolución de esta cifra en la última década, así como el importe medio devuelto por cada reclamación resuelta con informe o con allanamiento.

IMPORTE DEVUELTO POR LAS ENTIDADES EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

El importe total devuelto en 2019 ha descendido por segundo año consecutivo —un 2,5% con respecto al año anterior—, siendo el cuarto mayor en los diez últimos años. No obstante, el importe medio por cada reclamación resuelta con informe o allanamiento —representado por la línea azul— es el más alto de la década, un importe que aumenta todos los años desde 2015.

De esta forma, en 2019 el importe medio por cada reclamación resuelta con informe o allanamiento es de 455,29 euros. Esto se debe a que, siendo similar el importe devuelto en 2019 y en 2018, este año el número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento ha descendido un 15,9% con respecto al ejercicio anterior.

Para finalizar este capítulo, en el anejo estadístico los cuadros A.1.1-A.1.6 desagregan la información, por cada 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.

Cuadro A.1.1

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019

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	%		
CaixaBank, SA	339	41,4	261	31,9	218	26,7	78,5	818
Banco Santander, SA	155	19,9	400	51,4	223	28,7	57,8	778
BBVA, SA	281	38,4	130	17,8	320	43,8	88,6	731
Bankia, SA	224	38,3	230	39,3	131	22,4	79,5	585
Banco Sabadell, SA	90	31,1	92	31,8	107	37,0	84,1	289
Wizink Bank, SA	111	48,1	79	34,2	41	17,7	76,3	231
Ibercaja Banco, SA	60	27,1	116	52,5	45	20,4	65,3	221
Unicaja Banco, SA	74	34,3	92	42,6	50	23,1	64,5	216
Liberbank, SA	42	25,9	80	49,4	40	24,7	73,0	162
Abanca Corporación Bancaria, SA	53	32,9	55	34,2	53	32,9	78,7	161
EVO Banco, SA	79	57,2	41	29,7	18	13,0	78,3	138
Kutxabank, SA	31	28,4	62	56,9	16	14,7	62,4	109
Bankinter, SA	13	20,0	40	61,5	12	18,5	39,6	65
CajaSur Banco, SA	6	9,7	41	66,1	15	24,2	61,7	62
Banco Cetelem, SA	24	40,7	19	32,2	16	27,1	72,1	59
Deutsche Bank, SA	2	4,7	23	53,5	18	41,9	36,0	43
Open Bank, S.A.	1	5,6	8	44,4	9	50,0	66,7	18
Santander Consumer Finance, SA	2	18,2	6	54,5	3	27,3	75,0	11
Banco Caixa Geral, SA	4	44,4	5	55,6	0	0,0	55,6	9
Sabadell Consumer Finance, SA	5	71,4	1	14,3	1	14,3	100,0	7
Arquia Banca, SA	5	71,4	0	0,0	2	28,6	100,0	7
Targobank, SA	1	25,0	1	25,0	2	50,0	50,0	4
Nuevo Micro Bank, SA	1	33,3	0	0,0	2	66,7	100,0	3
Banco Mediolanum, SA	2	66,7	1	33,3	0	0,0	100,0	3
Banco Pichincha España, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0,0	3
Banca Pueyo, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0,0	3
Banca March, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0,0	2
Singular Bank, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Bankoa, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
TOTAL	1.607	33,9	1.788	37,7	1.347	28,4	73,3	4.742

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

Cuadro A.1.2

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019

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 MP de Ontinyent	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
TOTAL	0	0,0	0	0,0	2	100,0	—	2

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019**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	48	25,1	85	44,5	58	30,4	79,7	191
Caja Rural de Granada, SCC	16	33,3	18	37,5	14	29,2	61,8	48
Caja Rural del Sur, SCC	14	36,8	18	47,4	6	15,8	84,4	38
Caja Laboral Popular, CC	2	6,3	16	50,0	14	43,8	61,1	32
Eurocaja Rural, SCC	3	13,0	8	34,8	12	52,2	45,5	23
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	5	31,3	5	31,3	6	37,5	90,0	16
Caja Rural de Navarra, SCC	4	26,7	6	40,0	5	33,3	60,0	15
Caja Rural de Asturias, SCC	5	35,7	9	64,3	0	0,0	78,6	14
Cajasiete, Caja Rural, SCC	2	14,3	8	57,1	4	28,6	50,0	14
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	3	25,0	7	58,3	2	16,7	30,0	12
Caixa de Credit dels Enginyers - CC de los Ingenieros, SCC	0	0,0	11	100,0	0	0,0	9,1	11
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia, y Castellidans, SCC	3	27,3	4	36,4	4	36,4	85,7	11
Caja Rural de Extremadura, SCC	4	44,4	4	44,4	1	11,1	50,0	9
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	4	50,0	4	50,0	25,0	8
Caja Rural Central, SCC	1	14,3	4	57,1	2	28,6	40,0	7
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	1	20,0	0	0,0	4	80,0	100,0	5
Caja Rural de Almedralejo, SCC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	50,0	4
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	50,0	4
Caja Rural de Torrent, CCV	2	66,7	1	33,3	0	0,0	66,7	3
Caja Rural de Salamanca, SCC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Caja Rural La Junquera de Chilches, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caixa Rural de Vinaròs, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural Ntra. Sra. de la Esperanza de Onda, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Aragón, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Gijón, SCAC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Caixa Rural Altea, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Caixa Rural Benicarló, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
TOTAL	116	24,3	214	44,9	147	30,8	68,5	477

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019**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	%		
Servicios Prescriptor y Medios de Pagos, EFC, SA	29	29,3	34	34,3	36	36,4	50,8	99
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	32	56,1	9	15,8	16	28,1	90,2	57
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	20	39,2	20	39,2	11	21,6	65,0	51
CaixaBank Payments & Consumer, EFCEP, SA	28	59,6	11	23,4	8	17,0	84,6	47
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	18,2	5	45,5	4	36,4	85,7	11
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	2	33,3	4	66,7	50,0	6
Santander Consumer, EFC, SA	0	0,0	3	60,0	2	40,0	66,7	5
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	3	60,0	1	20,0	1	20,0	75,0	5
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	4	80,0	1	20,0	0	0,0	80,0	5
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	2	50,0	1	25,0	1	25,0	66,7	4
Volkswagen Finance, SA, EFC (b)	1	25,0	2	50,0	1	25,0	33,3	4
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	2	66,7	1	33,3	0	0,0	100,0	3
FCA Capital España, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	100,0	2
Ibercaja Leasing y Financiación, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Corporación Hipotecaria Mutual, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
TOTAL	124	40,5	95	31,0	87	28,4	70,3	306

FUENTE: Banco de España.

- a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).
b Entidad contra la que se han tramitado reclamaciones durante 2019, que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019**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	31	30,4	33	32,4	38	37,3	67,2	102
Cofidis, SA, Sucursal en España	5	62,5	0	0,0	3	37,5	100,0	8
RCI Bank, SA, Sucursal en España	2	28,6	3	42,9	2	28,6	60,0	7
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	3	60,0	1	20,0	1	20,0	100,0	5
Volkswagen Bank, GMBH, Sucursal en España	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Barclays Bank Ireland, PLC, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Banco de la Nación Argentina, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Pepaid Financial Services Limited, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
N26 Bank, GMBH, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Banca Farmafactoring, SPA, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	43	33,1	43	33,1	44	33,8	67,4	130

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2019**Resto de las 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	%		
Paypal (Europe), SÁRL et CIE, SCA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0,0	4
Best and Fast Change España, SA	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0,0	4
Comercia Global Payments, EP, SL	2	50,0	1	25,0	1	25,0	66,7	4
Hoist Kredit AB	1	33,3	1	33,3	1	33,3	50,0	3
American Express Europe, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	50,0	2
Money Express Transfer, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	100,0	2
Universalpay, EP, SL	1	50,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Ria Payment Institution, EP, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Ferratum Bank, PLC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Solred, 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	100,0	1
Novum Bank Limited	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
American Express Payments Europe, SL	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
TOTAL	5	18,5	17	63,0	5	18,5	50,0	27

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

