

1

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD RELATIVA A RECLAMACIONES Y CONSULTAS

ÍNDICE

- 1 Consultas atendidas** 41
- 2 Reclamaciones recibidas** 54
 - 2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 55
 - 2.2 ¿Quién reclamó? 56
 - 2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones? 58
 - 2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación? 61
 - 2.5 ¿Por qué se reclamó? 63
- 3 Reclamaciones resueltas** 67
 - 3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones terminan con informe o allanamiento? 67
 - 3.2 Reclamaciones recibidas, por entidad 74
 - 3.3 ¿Cuál fue la decisión del Banco de España? 77
 - 3.4 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación 82
 - 3.5 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Banco de España? 86
- 4 Anejo estadístico** 96

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD RELATIVA A RECLAMACIONES Y CONSULTAS

En 2020 se han recibido
21.320 reclamaciones y
46.884 consultas (6.261 escritas
y 40.623 telefónicas)

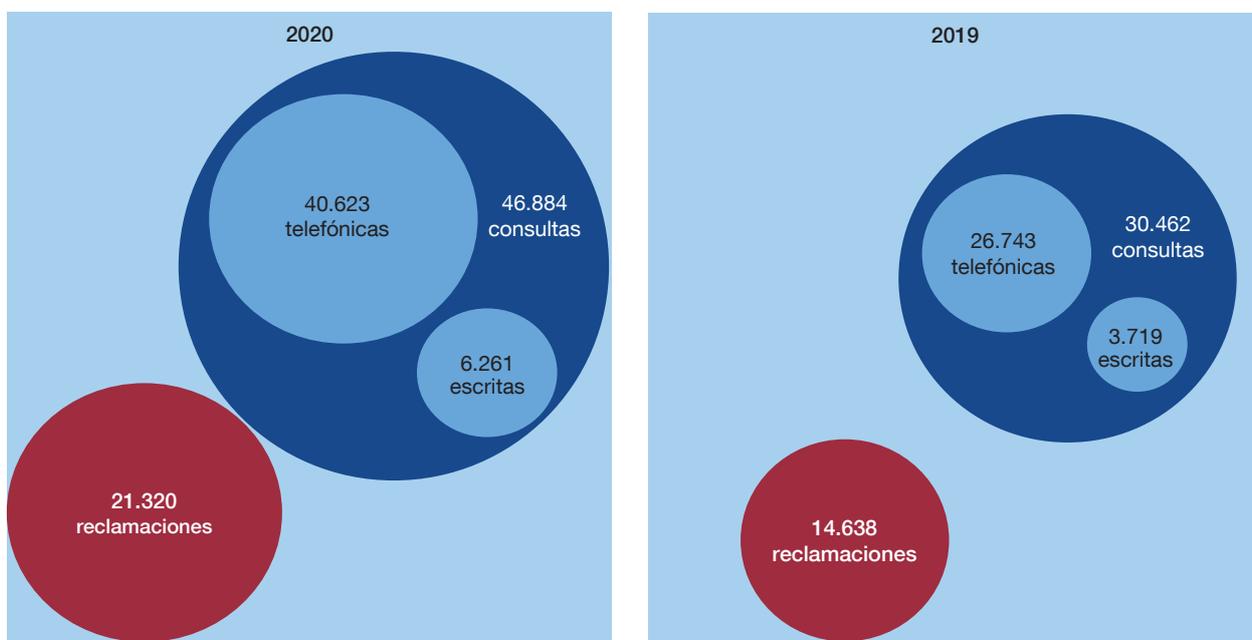
Durante 2020, el Banco de España ha tramitado 21.320 reclamaciones y ha atendido 46.884 consultas (6.261 escritas y 40.623 telefónicas). Como se explica a lo largo del presente capítulo, la situación derivada de la pandemia, sus consecuencias socioeconómicas y las medidas adoptadas por las autoridades para paliar sus efectos financieros en la ciudadanía han tenido un significativo impacto en la actividad de tramitación de reclamaciones y consultas.

En el esquema 1.1 se puede observar —y comparar— el número de reclamaciones y consultas recibidas este año y el anterior, y en los gráficos 1.1 y 1.2, su evolución mensual durante el mismo período.

Como puede apreciarse, el número de reclamaciones y de consultas recibidas en 2020 ha experimentado un importante incremento con respecto al año precedente (las reclamaciones han aumentado un 45,6% y las consultas un 53,9%). Este incremento interanual se ha experimentado durante todos los meses del año, con la

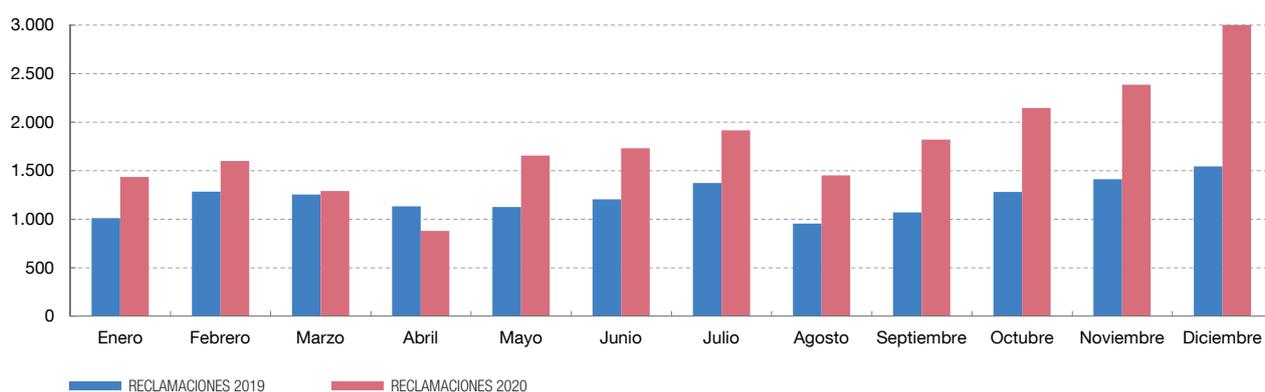
Esquema 1.1

RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS



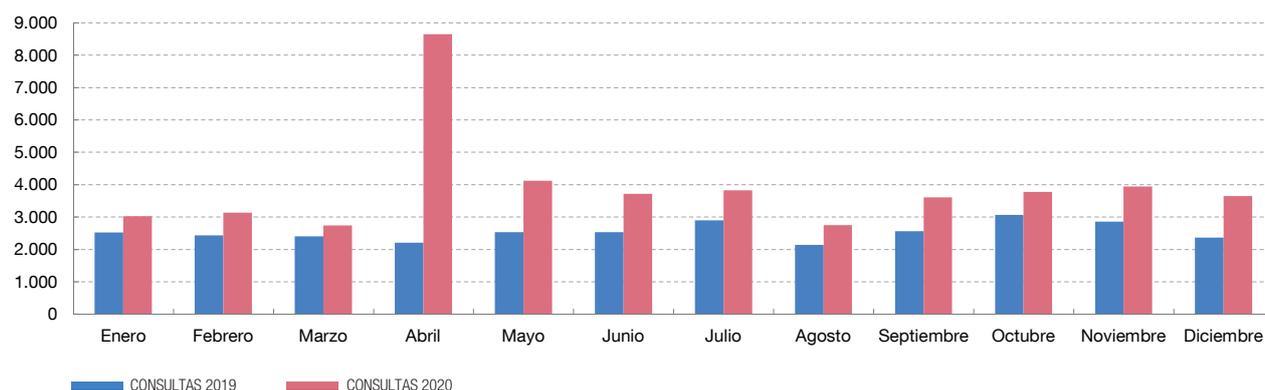
FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.1

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2

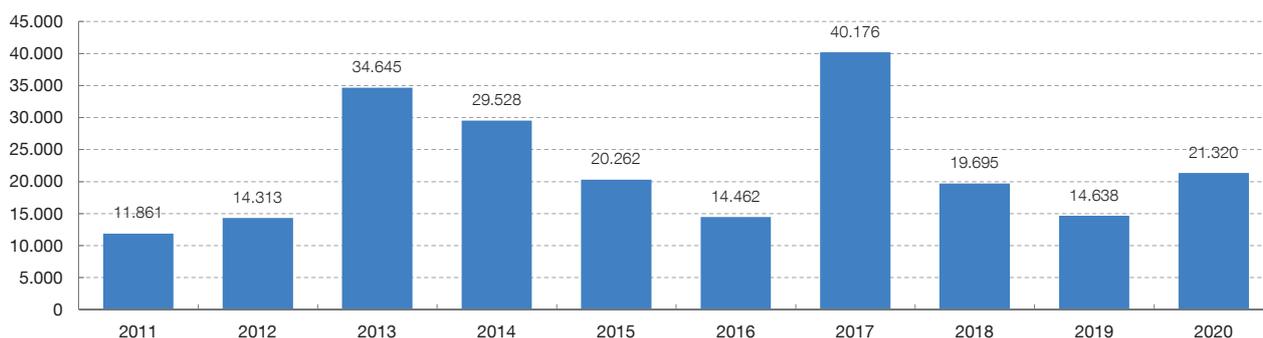
EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

FUENTE: Banco de España.

solamente en el mes de abril, para el caso de reclamaciones (único mes en el que se recibieron menos reclamaciones que en 2019).

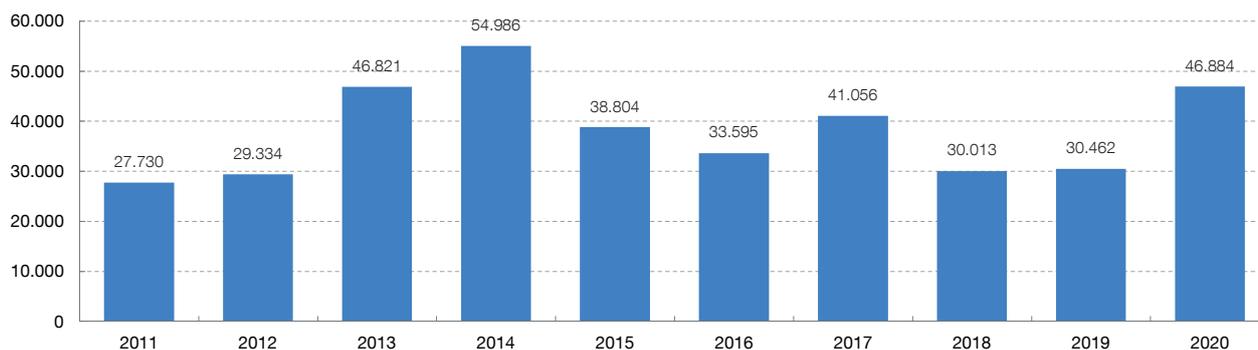
Dos son los factores que explican el descenso en las reclamaciones recibidas en abril de 2020. En primer lugar, con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, quedaron suspendidos los términos y se interrumpieron los plazos de todos los procedimientos administrativos, incluidos los del procedimiento de reclamaciones del Banco de España (véase la disposición adicional tercera). No obstante, el Banco de España acordó, por decisión de 28 de abril de 2020 (publicada al día siguiente en el *BOE*), reanudar el procedimiento

Gráfico 1.3

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.4

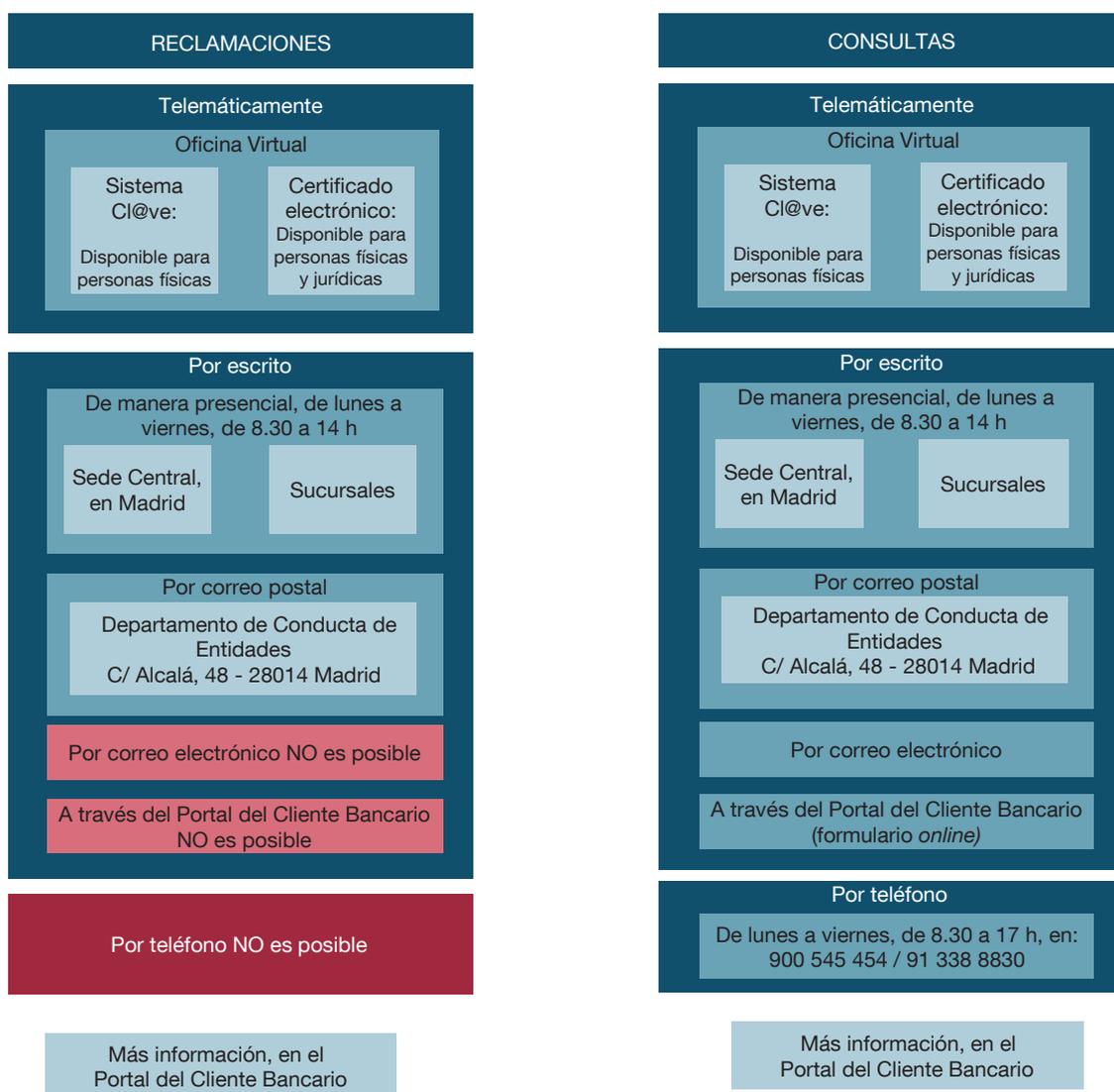
CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

de reclamaciones al amparo de lo previsto en el apartado cuarto de la citada disposición adicional tercera, que preveía la posibilidad de acordar motivadamente la continuación del procedimiento por razones de protección del interés general o del funcionamiento básico de los servicios. En segundo lugar, la atención presencial al público por parte del Banco de España quedó suspendida entre el 16 de marzo y el 8 de junio de 2020, de modo que entre dichas fechas no fue posible presentar reclamaciones de modo presencial.

Por el contrario, el servicio de consultas no se interrumpió en ningún momento y, de hecho, durante los meses de abril y mayo se recibió un importante número de consultas sobre materias relacionadas con la situación de pandemia —particularmente, relacionadas con las distintas medidas aprobadas por el Gobierno, como las

CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y COSULTAS



FUENTE: Banco de España.

moratorias para el pago de préstamos, operaciones avaladas por el Instituto de Crédito Oficial y otras ayudas (para mayor detalle sobre las consultas por este motivo, véase el recuadro 1.3)—.

Atendiendo al número de reclamaciones y de consultas recibidas y atendidas, 2020 destaca como un año de intensa actividad en el Banco de España, como se muestra en los gráficos 1.3 y 1.4. En el caso de las consultas, el volumen registrado en 2020 solo se ve superado por el de 2014, mientras que, en el de las reclamaciones, por 2013 y 2014 (pico motivado por las reclamaciones relativas a la aplicación de las

«cláusulas suelo» de los préstamos hipotecarios) y 2017 (récord histórico en las reclamaciones tramitadas, provocado por las relativas al pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios). Además, como se aprecia en el gráfico 1.1, se produce un crecimiento mensual de las reclamaciones, especialmente en la segunda mitad de 2020, que viene confirmándose con los datos disponibles de los primeros meses de 2021, lo que permite concluir que la tendencia no es circunstancial.

En el esquema 1.2 se recogen los distintos canales habilitados por el Banco de España para que los usuarios puedan presentar una reclamación, una consulta o documentación adicional a estas. Pinchando en los recuadros se puede acceder a más información.

1 Consultas atendidas

Las consultas escritas han aumentado un 68,4 % y las telefónicas un 51,9 %

Como se ha indicado anteriormente, el número de consultas atendidas por el Banco de España en 2020 ha crecido un 53,9 %.

2020 ha sido el año en el que más consultas escritas se han atendido durante la última década

Por lo que respecta a las consultas escritas, 2020 es el año en el que un mayor número se ha atendido durante la última década (véase gráfico 1.5), habiendo pasado de 3.719 en 2019 a 6.261 en 2020, lo que supone un incremento del 68,4 %. Este incremento se ha producido todos los meses del año, y es particularmente significativo el de abril, como se refleja en el gráfico 1.6, debido, principalmente, a las consultas relacionadas con las medidas económicas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al impacto económico del COVID-19 (para mayor detalle, véase el recuadro 1.3).

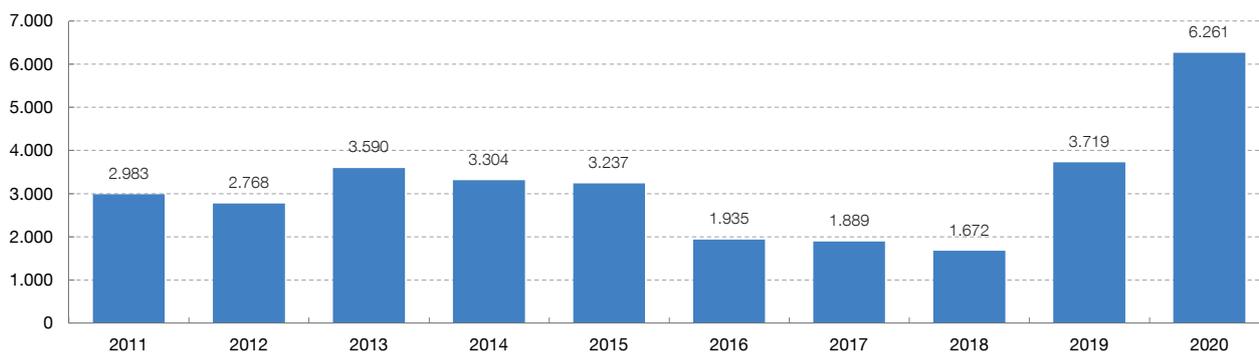
Las principales materias sobre las que los usuarios han planteado sus consultas escritas se muestran en el gráfico 1.7 y, con mayor detalle, en el cuadro 1.1.

El mayor peso relativo lo tienen las consultas vinculadas a tres temáticas: cuentas corrientes y depósitos (19,2 %), préstamos hipotecarios (18,4 %) y operativa del Banco de España (13,4 %). En esta última categoría se incluyen las relativas a estadísticas del Banco de España y las relacionadas con los datos declarados por las entidades a la [Central de Información de Riegos](#).

También destacan las consultas relacionadas con servicios de pago (y, dentro de ellas, las relativas a presuntos fraudes bancarios), COVID-19 y cuestiones varias, que reflejan el carácter heterogéneo de las consultas que plantean los usuarios.

Gráfico 1.5

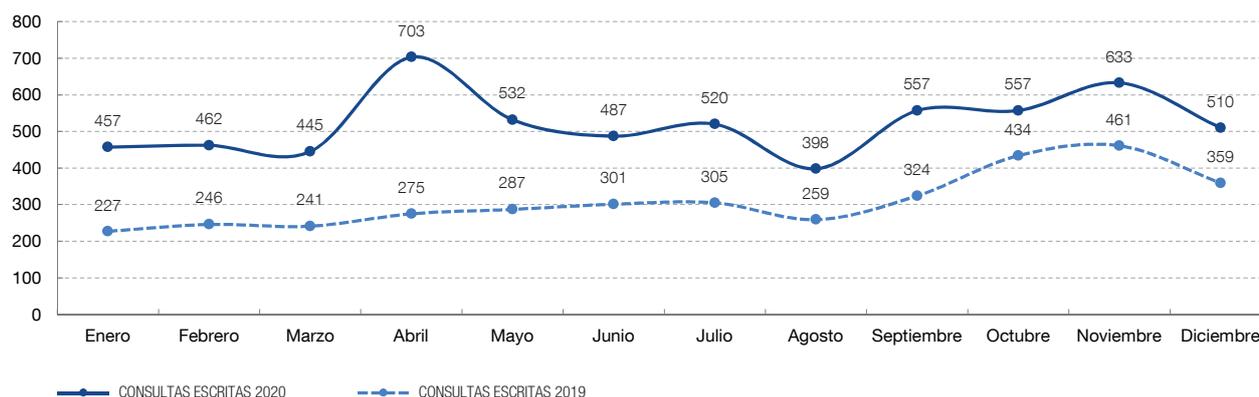
CONSULTAS ESCRITAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.6

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

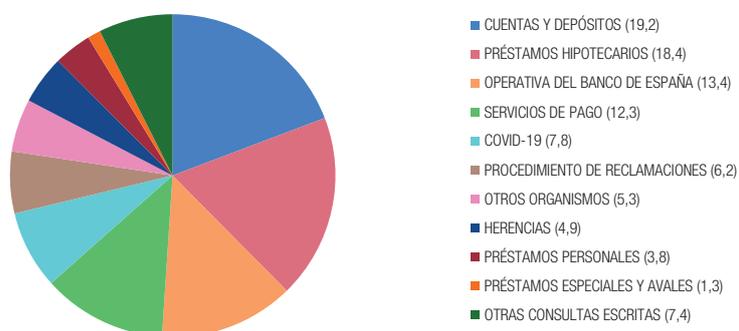
El 98,6 % de las consultas escritas han sido presentadas por vía telemática

En el gráfico 1.8 se muestra el canal de presentación de las consultas escritas, apreciándose una indiscutible preferencia por los canales telemáticos habilitados a estos efectos por el Banco de España: Portal del Cliente Bancario —a través del formulario *online*— (2.916), Oficina Virtual (2.267) y correo electrónico (993).

En el apartado «Podemos ayudarte» del Portal del Cliente Bancario, pinchando en «**Cómo realizar una consulta**», los usuarios pueden, de una forma sencilla, plantear cualquier consulta relacionada con la normativa de transparencia y las buenas prácticas bancarias. Se facilita un acceso directo a la Oficina Virtual de Reclamaciones

Gráfico 1.7

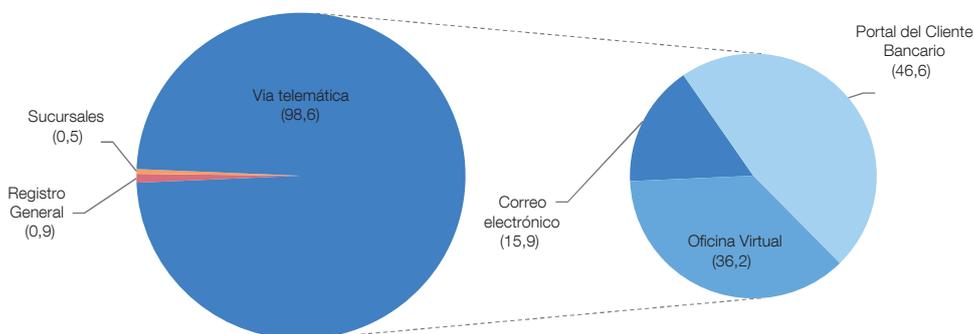
CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2020 (%)
MATERIAS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.8

MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS CONSULTAS ESCRITAS (%)



FUENTE: Banco de España.

y al formulario *online*. El interés de los ciudadanos en los aspectos relativos a la contratación de productos bancarios viene motivando un aumento sostenido y significativo del número de visitas al Portal y de las consultas presentadas telemáticamente, que son canalizadas precisamente desde dicho Portal (para ampliar información, véase el recuadro 1.2).

Las restantes consultas escritas se han recibido en formato físico, de manera presencial o a través de correo postal, bien en el Registro General del Banco de

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE BANCARIO

El Banco de España vela por la transparencia de las relaciones entre las entidades financieras supervisadas y sus clientes. Para ello, dirige su actividad tanto a las entidades supervisadas como a los clientes de servicios bancarios.

En el cuadro adjunto se muestran las principales actividades desarrolladas en este ámbito durante 2020.

Por lo que se refiere a la actividad orientada a los ciudadanos, además de la tramitación y la resolución de reclamaciones y consultas a las que se refiere la presente publicación, ocupa un lugar destacado la publicación de contenidos en el [Portal del Cliente Bancario](#), ubicado dentro del sitio web del Banco de España. En 2020 ha crecido de forma importante en número de usuarios, y ha recibido un total de 5.490.379 visitas, un 41,8 % más que en 2019. El Portal es un importante canal de contacto entre los usuarios y el Banco de España, y una potente herramienta en el fomento de la educación financiera. Para más información, véase el recuadro 1.2.

Otra de las funciones del Banco de España, en colaboración con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, es la promoción del Plan de Educación Financiera, cuyo objetivo es la mejora de los conocimientos financieros de los ciudadanos, para que sean capaces de tomar decisiones financieras informadas y responsables a lo largo de su vida. Además de la promoción de esta actividad entre una amplia red de colaboradores, el Plan de Educación Financiera promueve y realiza actividades de

divulgación a nivel nacional, elabora contenidos para el mantenimiento del portal de finanzasparatodos.com, desarrolla un programa escolar para alumnos de Enseñanza Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de Grado Medio, y organiza los actos en torno al Día de la Educación Financiera.

En relación con las entidades supervisadas, el Banco de España desempeña su función supervisora a través de diversas actuaciones supervisoras y del seguimiento de ellas en lo relativo a la transparencia y la protección de la clientela bancaria. En 2020, una parte fundamental de esta labor se ha centrado en el seguimiento de las actuaciones de las entidades para dar respuesta a las necesidades planteadas por la pandemia provocada por el COVID-19 y en dar cumplimiento a las medidas aprobadas para hacer frente a su impacto económico. Además, se ha continuado con la actividad supervisora planificada, a través de diversos tipos de actuaciones supervisoras y de seguimiento individuales, agrupadas por tipo de entidades o por temática, y se han llevado a cabo actuaciones no planificadas. En total, se han desarrollado 144 actuaciones (23 de ellas no planificadas). Las materias destacadas han sido la supervisión del crédito para consumo (con especial atención en el área de las tarjetas *revolving*) y del crédito hipotecario, la revisión de la publicidad de productos y servicios bancarios, la supervisión de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las entidades y el proceso de digitalización de estas.



FUENTE: Banco de España.

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

Como resultado de las actuaciones supervisoras realizadas, el Banco de España ha adoptado una serie de medidas correctivas, destacando la incoación de un expediente sancionador, y la formulación de 33 requerimientos y de 27 recomendaciones (centradas, fundamentalmente, en aspectos relativos a la comercialización de las tarjetas revolving y a la cartera hipotecaria, entre otros). Adicionalmente, en el marco de la actividad supervisora relativa a la publicidad que realizan las entidades supervisadas, se formularon 117 requerimientos, que culminaron con 56 piezas publicitarias retiradas y 61 rectificadas por las entidades.

Por lo que respecta a la supervisión de los SAC, y de forma complementaria a la adopción de las anteriores medidas supervisoras, durante 2020 se remitieron 514 escritos como resultado de la labor de verificación de sus reglamentos de funcionamiento y de la valoración de la idoneidad de sus titulares.

Asimismo, se ha comprobado el efectivo cumplimiento de los requerimientos y de las recomendaciones formulados por el Banco de España en ejercicios anteriores. Este

trabajo de seguimiento resulta clave para verificar que las entidades corrigen las deficiencias detectadas en la labor supervisora, así como para conseguir una protección efectiva de la clientela.

En todo caso, se puede ampliar información sobre la actividad supervisora del Banco de España en el capítulo 4 de la Memoria de Supervisión 2020.

Por otro lado, el Banco también ha desarrollado sus 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, previa 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. En este sentido, los hitos destacados en 2020 han sido la aprobación de la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España,



FUENTE: Banco de España.

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

- sobre publicidad de los productos y servicios bancarios, y el intenso trabajo de elaboración tanto de una circular sobre información reservada en materia de conducta como de una guía supervisora sobre los SAC.
- Colaborando con los organismos europeos competentes para la elaboración de las normas de conducta bancaria, destacando las funciones regulatorias en el marco de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).
- Atendiendo las consultas interpretativas de la normativa de este ámbito planteadas por diversos interesados.

España en Madrid (56), o bien en el de cualquiera de las 15 sucursales abiertas al público repartidas por el territorio español (29).

**Teléfono de atención al público:
900 545 454, de lunes a viernes
laborables en Madrid,
de 8.30 a 17 h**

Por otro lado, las consultas telefónicas han aumentado un 51,9 %, pasando de 26.743 en 2019 a 40.623 en 2020.

El servicio de atención telefónica de consultas recibe llamadas de los ciudadanos a través del teléfono gratuito 900 545 454. Se encuentra disponible en horario de 8.30 a 17 h, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

A través de este servicio, 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 se informan del estado de su expediente de reclamación.

Además, el servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se producen dudas sobre cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera. Por ello, es un canal fundamental a través del cual 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.

En el gráfico 1.9 se muestra la evolución de las consultas telefónicas en los diez últimos años, y en el gráfico 1.10, la evolución mensual en 2020 con respecto al año anterior.

Al igual que con las consultas telemáticas, una parte del incremento experimentado en las llamadas atendidas en 2020 viene motivado por las consultas telefónicas

Cuadro 1.1

MATERIAS DE CONSULTAS ESCRITAS. DETALLE

	2020	
	N.º	% s/total
Cuentas y depósitos	1.201	19,2
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	413	6,6
Comisiones, gastos e intereses	214	3,4
Bloqueo y cancelación	190	3,0
Solicitud de información y discrepancia con apuntes	74	1,2
Depósitos	16	0,3
Otros (apertura, blanqueo, cuenta de pago básica, traslados de cuentas...)	294	4,7
Préstamos hipotecarios	1.155	18,4
Productos vinculados	396	6,3
Comisiones y gastos	316	5,0
Cuestiones generales	175	2,8
Morosidad, refinanciación, novación y subrogación	108	1,7
Intereses	104	1,7
Otros (cesiones, tasaciones, multividiva...)	56	0,9
Operativa del Banco de España	841	13,4
Servicios de pago	773	12,3
Tarjetas	235	3,8
Fraude	152	2,4
Transferencias	133	2,1
Otros servicios de pago	253	4,0
COVID-19	491	7,8
Procedimiento de reclamaciones	386	6,2
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	331	5,3
Herencias	305	4,9
Préstamos personales	235	3,8
Préstamos especiales y avales	81	1,3
Avales	54	0,9
Préstamos especiales (<i>descuento/ factoring/confirming/leasing</i>)	27	0,4
Otras consultas escritas	462	7,4
Operación no bancaria	155	2,5
Consulta de entidades	135	2,2
Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio	92	1,5
Cambio de pesetas	60	1,0
Deuda pública	6	0,1
Otras	14	0,2
TOTAL	6.261	100,0

FUENTE: Banco de España.

atendidas en abril, y en particular con las relacionadas con la pandemia de COVID-19 (para mayor detalle, consúltese el recuadro 1.3). No obstante, puede apreciarse que durante los meses posteriores el volumen de llamadas atendidas ha sido

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

El Banco de España mantiene el 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, permitiendo la difusión de contenidos de educación financiera a través de los nuevos canales de comunicación.

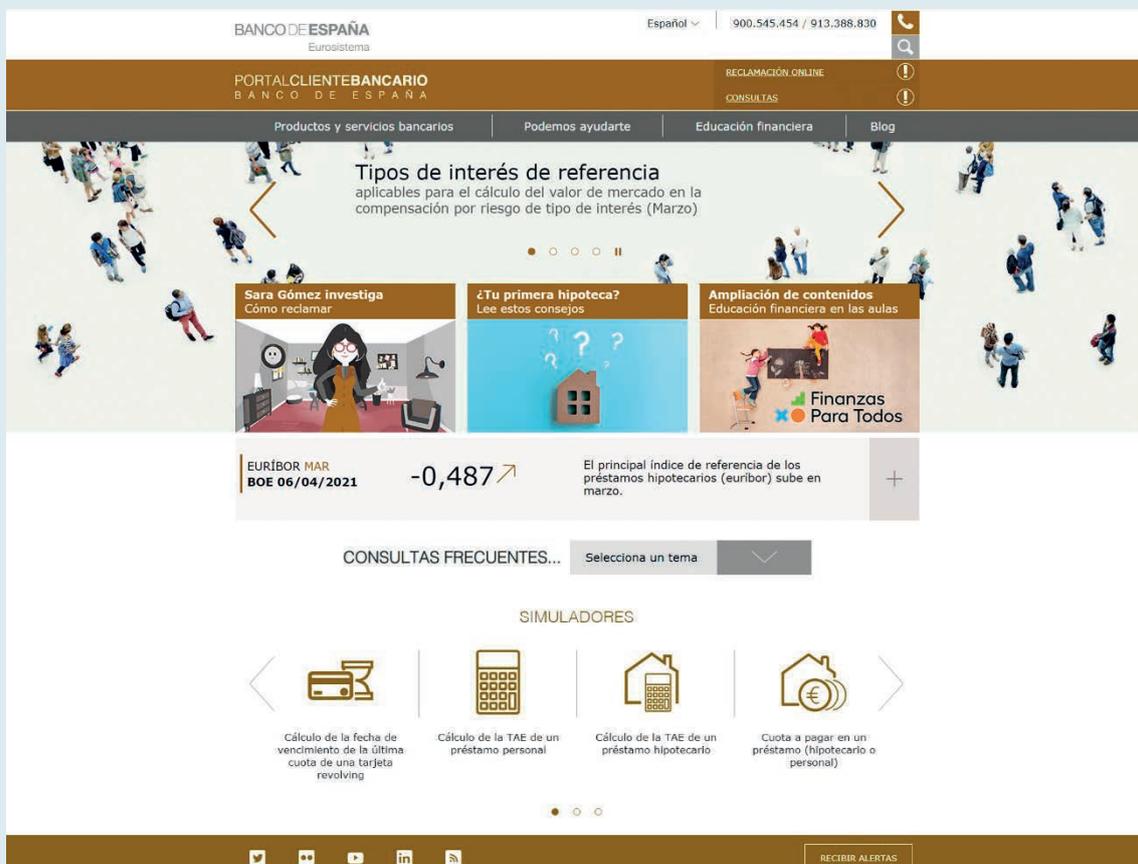
Además de los habituales contenidos, las publicaciones semanales en forma de artículos cortos (*posts*) han estado este año especialmente marcadas por la situación de crisis provocada por el COVID-19, habiéndose habilitado un espacio en la *home* del portal para que los ciudadanos accedan de forma directa a toda la información publicada al respecto.

Asimismo, profundizando en el creciente uso de recursos audiovisuales, se ha inaugurado una nueva serie de vídeos enfocada a profundizar en aquellos temas que generan un mayor interés entre los ciudadanos, como el «fraude», las «herencias», las «tarjetas revolving» o «cómo reclamar». En el siguiente enlace se puede acceder a estos y a otros vídeos:

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

Dada su gran acogida, se han continuado publicando en el PCB encuestas y cuestionarios relativos a temas de actualidad, así como piezas de conocimiento financiero, lo que permite una gran interacción entre el público y el Portal.

Además, se ha mejorado la información relativa a las comisiones por productos y se han actualizado las



RECUADRO 1.2

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

tablas de tipos de interés, incluyendo los nuevos índices oficiales de referencia definidos en la norma.

Durante 2020, las mejoras del contenido, así como las acciones encaminadas a fortalecer su posicionamiento en la web, han permitido que el número de visitas al Portal

haya sido de 5.490.379, lo que supone un incremento del 41,8 % con respecto al año anterior.

En el gráfico 1 puede observarse la evolución trimestral del número de visitas desde 2018. En 2020 se mantiene la tendencia creciente, que se ha agudizado en el primer trimestre de 2021.

Gráfico 1
EVOLUCIÓN DE VISITAS AL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO



FUENTE: Banco de España.

significativamente superior al del año anterior, siendo gran parte de las llamadas de temática diversa, no relacionada con la situación de pandemia.

El gráfico 1.11 y el cuadro 1.2 muestran las principales materias que han sido objeto de consulta telefónica a lo largo de 2020.

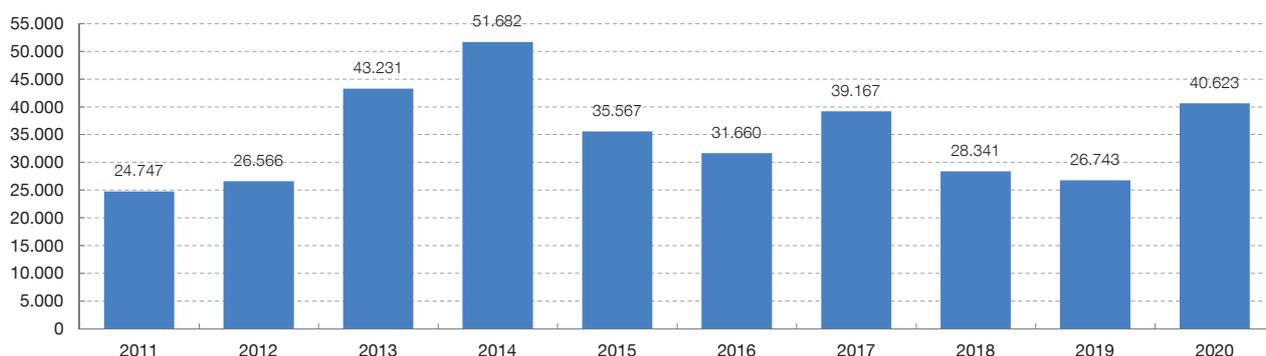
Las consultas telefónicas de abril relacionadas con el COVID-19 explican parte del aumento del total de las llamadas atendidas en 2020

Como puede apreciarse en los gráficos 1.7 y 1.11, existen diferencias significativas en las materias más consultadas por los usuarios en función del medio utilizado. Por ejemplo, las tres categorías de productos o servicios bancarios sobre los que recae un mayor número de consultas (cuentas y depósitos, préstamos hipotecarios y servicios de pago) concentran el 49,9 %

de las consultas escritas, un porcentaje significativamente inferior al que representan en las consultas telefónicas (un 29,8 %). Por el contrario, cuestiones que requieren de mayor inmediatez, como las consultas sobre el procedimiento de reclamaciones, sobre materias de algún modo relacionadas con el COVID-19, o sobre la operativa

Gráfico 1.9

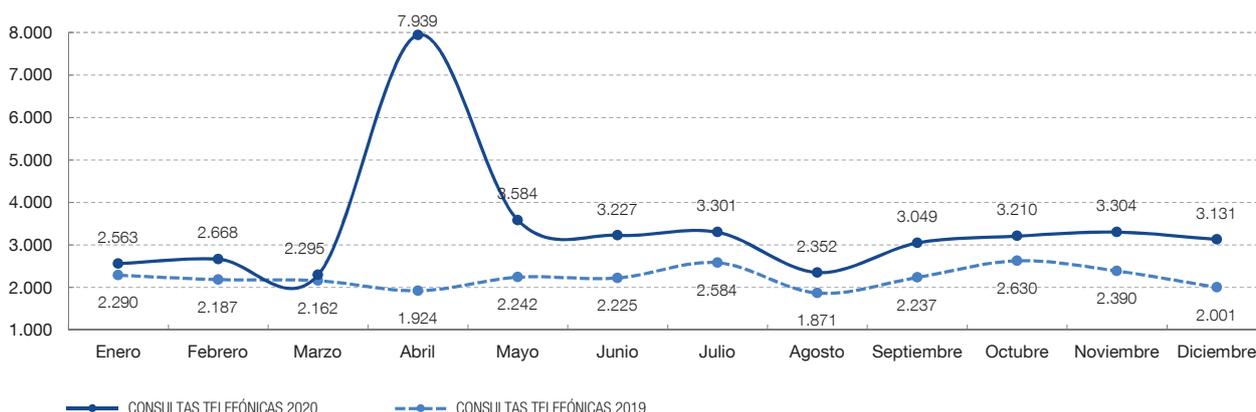
CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.10

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

del Banco de España, son mucho más frecuentes en las consultas telefónicas (conjuntamente, representan el 49,8 %) que en las escritas (27,4 %).

En las consultas telefónicas, como en años anteriores, la tipología más numerosa es la relacionada con el procedimiento de reclamaciones, que representa el 20,8 % del total. En este tipo de consultas, los usuarios quieren conocer el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos para presentar una reclamación, o bien trasladar incidencias surgidas en su tramitación

Cuadro 1.2

MATERIAS DE CONSULTAS TELEFÓNICAS. DETALLE

	2020	
	N.º	% s/total
Procedimiento de reclamaciones	8.464	20,8
Consulta de expediente	4.978	12,3
Trámite de reclamaciones	2.674	6,6
Incidencias en la Oficina Virtual	812	2,0
COVID-19	7.601	18,7
Cuentas y depósitos	5.667	14,0
Comisiones, gastos e intereses	1.530	3,8
Bloqueo y cancelación	963	2,4
Blanqueo y fraude	956	2,4
Titulares y modificaciones	522	1,3
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	313	0,8
Documentación e información	263	0,6
Otros	1.120	2,8
Operativa del Banco de España	4.195	10,3
CIRBE	2.538	6,2
Otros departamentos del Banco de España	1.657	4,1
Préstamos hipotecarios	3.491	8,6
Productos vinculados	1.213	3,0
Comisiones, gastos e intereses	757	1,9
Cancelación	425	1,0
Morosidad, refinanciación, novación y subrogación	398	1,0
Documentación e información	161	0,4
Otros	537	1,3
Servicios de pago	2.931	7,2
Tarjetas	971	2,4
Fraude	748	1,8
Transferencias	735	1,8
Otros servicios de pago	477	1,2
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	1.831	4,5
Herencias	1.381	3,4
Préstamos personales	1.125	2,8
Préstamos especiales y avales	248	0,6
Avalos	172	0,4
Préstamos especiales (<i>leasing, factoring, confirmig, descuento</i>)	76	0,2
Otras consultas telefónicas	3.689	9,1
Operaciones no bancarias	1.734	4,3
Consultas de entidades	693	1,7
Cambio de pesetas	691	1,7
Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio	336	0,8
Portal del Cliente Bancario	116	0,3
Otras	119	0,3
TOTAL	40.623	100,0

FUENTE: Banco de España.

RECUADRO 1.3

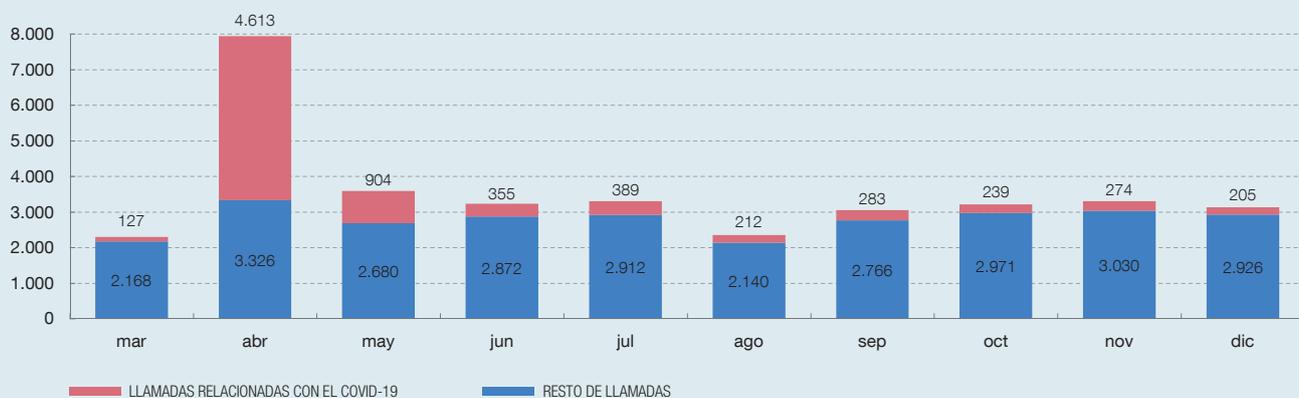
IMPACTO SOBRE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LAS MEDIDAS FINANCIERAS ADOPTADAS PARA HACER FRENTE A LOS EFECTOS ECONÓMICOS DEL COVID-19

El Banco de España comenzó a recibir consultas relacionadas con incidencias operativas producidas por el estado de alarma a finales de marzo de 2020. Las citadas consultas tuvieron que ver con 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, y en especial la generalización del uso de medios de pago electrónicos.

En total, en ese mes de marzo, las llamadas atendidas por estos motivos fueron 127 (el 5,5 % de las 2.295 llamadas atendidas).

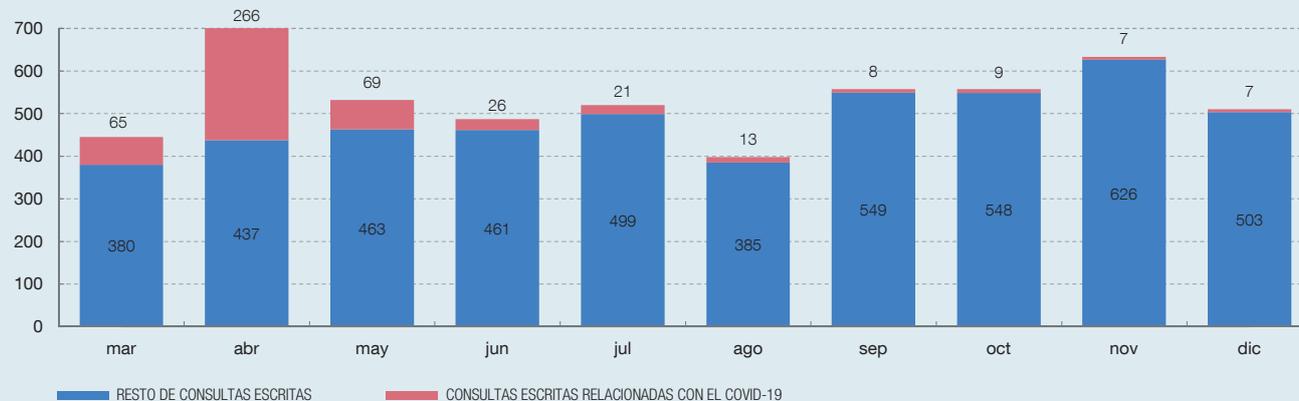
Sin embargo, desde principios de abril, y a raíz de la aprobación, por parte del Consejo de Ministros, de la **línea de avales del Instituto de Crédito Oficial** para autónomos y pymes, y de la moratoria en el pago de cuotas de préstamos hipotecarios y de consumo, el número de llamadas atendidas comenzó a crecer

Gráfico 1
CONSULTAS TELEFÓNICAS RELACIONADAS CON EL COVID-19



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2
CONSULTAS ESCRITAS RELACIONADAS CON EL COVID-19



FUENTE: Banco de España.

RECUADRO 1.3

IMPACTO SOBRE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LAS MEDIDAS FINANCIERAS ADOPTADAS PARA HACER FRENTE A LOS EFECTOS ECONÓMICOS DEL COVID-19 (cont.)

exponencialmente. Esta circunstancia hizo necesario el refuerzo del servicio de consultas, así como la publicación de contenidos específicos sobre estas medidas en el [Portal del Cliente Bancario](#), con el objetivo de ayudar a los ciudadanos en la resolución de las dudas que pudieran tener al respecto.

De esta forma, como se observa en el gráfico 1, en abril de 2020 hubo un relevante incremento en las llamadas recibidas. El 58,1 % de ellas (4.613 llamadas) estaban relacionadas con el COVID-19, principalmente con las medidas económicas aprobadas, aunque también con las incidencias de carácter operativo descritas anteriormente.

En mayo, el peso relativo de estas llamadas también fue destacado (el 25,2 %), a diferencia del resto del año, que ha oscilado entre el 11,8 % de julio y el 6,5 % de diciembre.

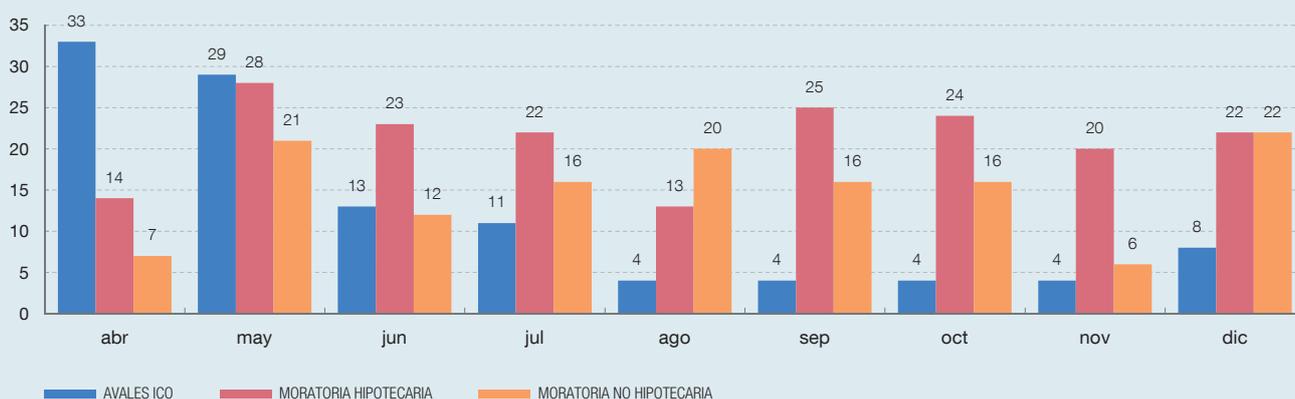
El impacto y la evolución han sido similares en las consultas escritas. En marzo comenzó a recibirse un importante número de consultas de este tipo (un 14,6 %

de las atendidas en el mes). En abril supusieron el 37,8 %, descendiendo en mayo hasta el 13 %. El resto del año, su peso relativo no ha resultado significativo.

Por lo que se refiere a las reclamaciones, el paquete de medidas adoptadas no tuvo un impacto semejante al registrado en el área de las consultas. En el gráfico 3 se recogen las reclamaciones recibidas, durante el período considerado, en relación con cada una de las medidas.

En todo caso, desde el principio de esta crisis, el Banco de España ha trabajado para que las entidades faciliten a los ciudadanos la información necesaria, y para que la relación entre ambos se desarrolle en un clima de confianza, prestando apoyo a las entidades en la aplicación de las medidas mencionadas. Y, en la misma línea de trabajo, considerando la profunda disrupción causada por el COVID-19 sobre la sociedad y la economía españolas, el Banco de España seguirá supervisando la conducta de las entidades en relación con estas medidas, o con otras que pudieran adoptarse, velando por el mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero.

Gráfico 3
MATERIAS DE RECLAMACIÓN RELACIONADAS CON EL COVID-19



FUENTE: Banco de España.

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2020 (%) MATERIAS



FUENTE: Banco de España.

a través de la Oficina Virtual (la inmensa mayoría, por no poder acceder a un expediente de reclamación, que frecuentemente es debido a que quien intenta acceder no es el interesado principal del expediente de reclamación o, en su caso, su representante).

La segunda categoría más destacada, con el 18,7% del total de las llamadas recibidas, es la relativa a la situación de pandemia provocada por el COVID-19. En este tipo de llamadas en particular, como se explica en el recuadro 1.3, los usuarios han consultado cuestiones relacionadas con las medidas aprobadas por el Consejo de Ministros en abril de 2020 para hacer frente al impacto económico ocasionado por la pandemia.

2 Reclamaciones recibidas

Como ya se ha indicado, durante 2020 ha aumentado el número de reclamaciones recibidas en el Banco de España, en comparación con el año anterior. En concreto, se han abierto 21.320 expedientes de reclamación, lo que supone un incremento del 45,6% con respecto a los 14.638 expedientes de 2019.

En los apartados siguientes se analiza dónde han tenido lugar las incidencias que han motivado las reclamaciones, quiénes han presentado reclamación, el canal utilizado para ello, las entidades reclamadas y el motivo de aquellas.

2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?

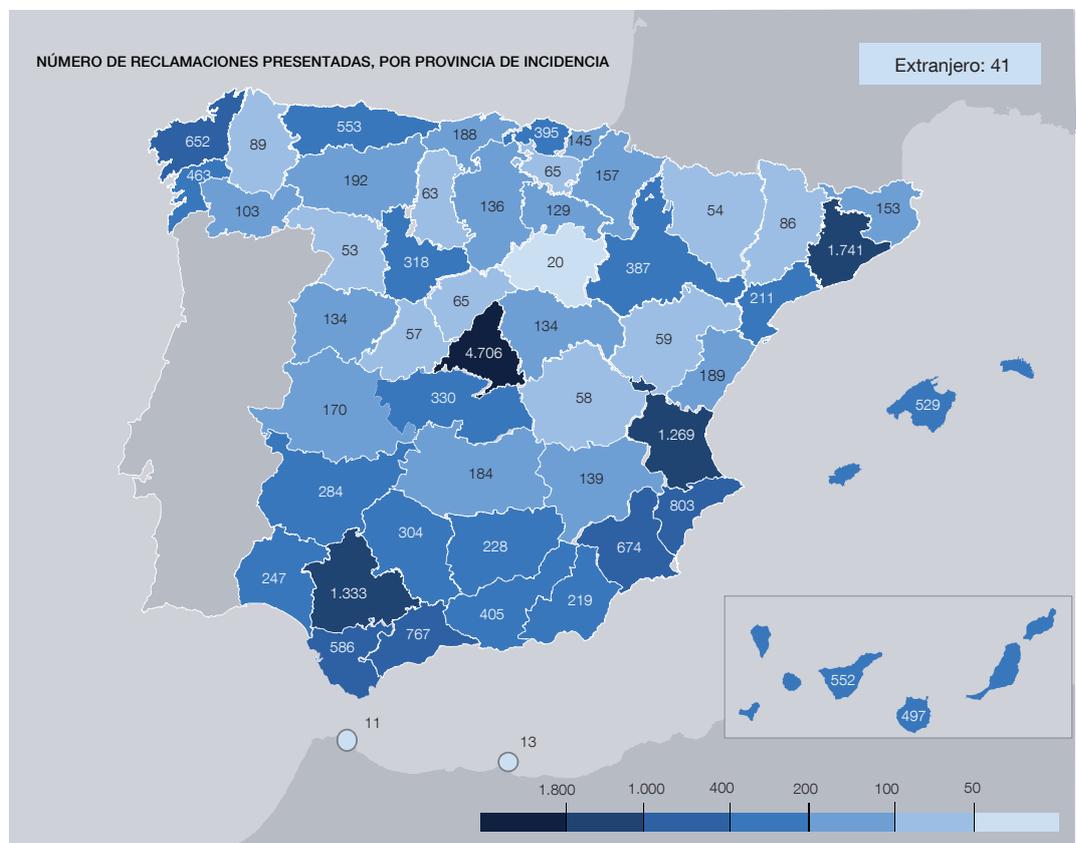
A continuación, se muestra un mapa nacional con la distribución del número de reclamaciones que llegaron al Banco de España, en función de las provincias en las que se produjeron las incidencias que dieron origen a aquellas.

Casi la mitad de las reclamaciones recibidas se refieren a incidencias surgidas en Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Alicante y Málaga

A nivel nacional, Madrid es, un año más, la provincia donde se concentra un mayor número de reclamaciones, con el 22 % del total. Le siguen, por este orden, Barcelona, Sevilla, Valencia, Alicante y Málaga. En 2020, estas seis provincias concentran casi el 50 % del total de las incidencias que han motivado una reclamación (en concreto, 10.619 reclamaciones).

En todas las provincias, las incidencias generadas han aumentado con respecto al año anterior (salvo en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, en las que han descendido un 52,2 % y un 35 %, respectivamente, y en la provincia de Huesca, en la que lo hicieron un 1,8 %).

Las provincias en las que se observa un mayor incremento de reclamaciones fueron Teruel, Palencia, La Rioja y Segovia. Y en las que estas menos aumentaron fueron Murcia, Burgos y Almería.



2.2 ¿Quién reclamó?

El 92,7 % de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

En 2020, el 92,7 % de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE) (el 99,8 %, nacionales), según la definición contenida en el artículo 2 de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en lo sucesivo, [Ley 7/2017](#)).

En su mayoría, fueron reclamaciones presentadas por personas físicas que actuaban fuera del ámbito de toda actividad profesional, comercial o empresarial. Los restantes casos correspondieron a reclamaciones presentadas por personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actuaban sin ánimo de lucro, en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial (por ejemplo, asociaciones o fundaciones).

El 7,3 % restante de las reclamaciones fueron presentadas por no consumidores, en su mayoría personas jurídicas con ánimo de lucro (destacan las sociedades mercantiles), correspondiendo el resto a reclamaciones presentadas por personas físicas que actuaban dentro de su actividad profesional, comercial o empresarial (autónomos).

La distinción señalada es importante porque, aunque el procedimiento para reclamar es similar, existen diferencias relevantes en los plazos y en las causas de inadmisión, según se trate de un reclamante consumidor residente en la UE o no. De todas estas diferencias, conviene destacar dos¹:

- 1 Tomando en consideración si la reclamación es presentada por un consumidor o no, o si versa sobre un servicio de pago o sobre otra cuestión, se distinguen tres plazos para presentar una reclamación (véase esquema 1.3).

A modo de ejemplo, si un reclamante desea reclamar por un bloqueo en su cuenta corriente, lo primero que debe hacer es reclamar ante el SAC de la entidad. Como es un servicio de pago, si en el plazo de quince días hábiles la entidad no le ha contestado, puede plantear la reclamación ante el Banco de España.

Por el contrario, si el motivo con el que muestra su disconformidad estuviera relacionado con su préstamo hipotecario, dado que en este caso

1 Para un análisis más detallado, consúltese la [Memoria de Reclamaciones 2017](#), páginas 32 y 33.

PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA**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.

** Algunas entidades recogen, en el reglamento que regula el funcionamiento de su SAC, un único plazo de 15 días hábiles como plazo en el que el SAC debe resolver todas las reclamaciones recibidas —y no únicamente las presentadas por usuarios de servicios de pago—. En tales supuestos, transcurrido dicho plazo sin que el SAC haya resuelto, ya puede acudir al Banco de España.

FUENTE: Banco de España.

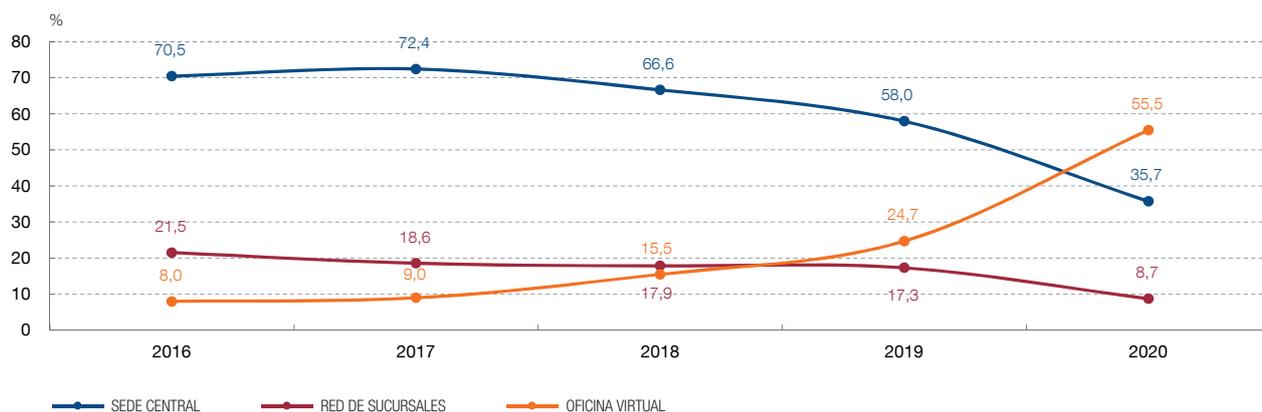
no se trata de un servicio de pago: i) si el reclamante es un consumidor residente en la UE, puede acudir al Banco de España al mes de haber reclamado ante su entidad sin haber recibido respuesta, y ii) si el reclamante no es un consumidor residente en la UE (por ejemplo, una sociedad anónima), la entidad tiene dos meses de plazo para contestar.

No obstante, en cualquier caso, si antes de esos plazos citados el reclamante recibe la contestación de la entidad denegando sus pretensiones, en ese mismo momento podrá acudir al procedimiento de reclamaciones del Banco de España.

En cuanto a las formas en las que puede acreditarse la reclamación previa ante la entidad reclamada, véase el recuadro 1.7.

- 2 El Banco de España inadmite todas aquellas reclamaciones formuladas por consumidores residentes en la UE si observa que ha transcurrido más de un año desde la fecha de interposición de su reclamación ante la entidad reclamada y la fecha de presentación ante el Banco de España [véase el artículo 18.1.e) de la Ley 7/2017]. Para valorar el transcurso del año mencionado:

Gráfico 1.12

EVOLUCIÓN DEL CANAL DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

FUENTE: Banco de España.

- Se toman en consideración la fecha de reclamación ante la entidad reclamada y la fecha de registro de entrada en el Banco de España del primer escrito del reclamante, siempre que el trámite de reclamación previa ante la entidad esté cumplido.
- Hay que tener en cuenta la suspensión en plazos operada en el procedimiento de reclamaciones entre el 14 de marzo² y el 29 de abril de 2020, por lo que entre dichas fechas no se computa el transcurso del tiempo a efectos de lo indicado anteriormente³.

2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?

Para presentar una reclamación (o documentación relativa a una reclamación) ante el Banco de España, los usuarios pueden utilizar los siguientes canales habilitados al efecto:

- Por escrito. Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España (C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid), en **cualquiera de sus sucursales** o por correo postal.

² Fecha de entrada en vigor del [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo](#), por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis provocada por el COVID-19, que establece, en su disposición adicional tercera, la suspensión de los plazos administrativos. Entre dichos plazos administrativos se encuentra el de los procedimientos de reclamaciones ante el Banco de España, de acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del procedimiento común de las Administraciones Públicas.

³ Un día después de la publicación en el BOE de la [decisión del Banco de España](#), de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del referido Real Decreto 463/2020, para reactivar los procedimientos de reclamaciones.

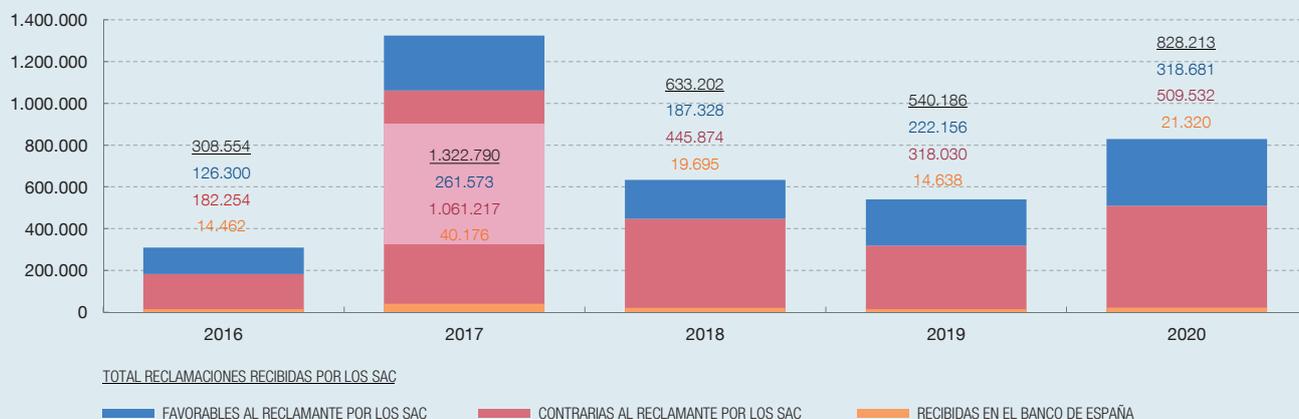
RECUADRO 1.4

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC

Los departamentos y servicios de atención al cliente (SAC) y los defensores del cliente (DC) de cada entidad financiera supervisada por el Banco de España se encargan de resolver en primera instancia las reclamaciones de sus clientes, si bien algunos DC, de acuerdo con su correspondiente reglamento, también resuelven en segunda instancia tras una resolución desfavorable por parte del SAC (en lo sucesivo, nos referiremos indistintamente a ambas figuras como los SAC).

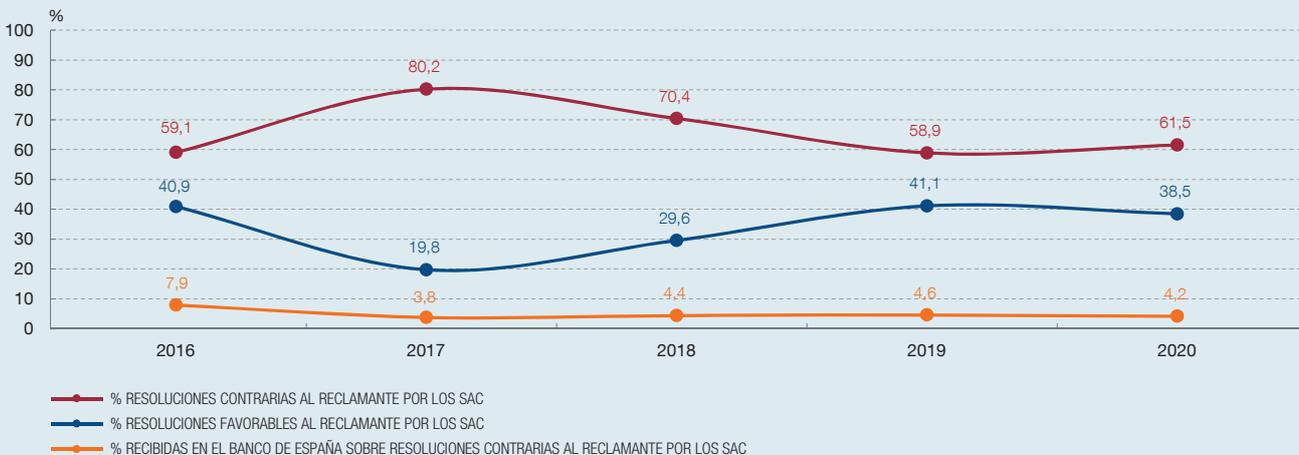
A partir de la información suministrada por las entidades, se han elaborado los gráficos 1 y 2 que siguen. En el primero de ellos se muestra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC durante los cinco últimos años —en azul, las resueltas a favor del cliente, y en rojo, las resueltas desfavorablemente—. En amarillo se incluyen las reclamaciones recibidas en el Banco de España. El significativo aumento de 2017, como se explicó en la Memoria correspondiente a dicho ejercicio, se debió al incremento en las reclamaciones motivadas

Gráfico 1
RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SAC DE LAS ENTIDADES Y POR EL BANCO DE ESPAÑA



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2
RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SAC DE LAS ENTIDADES



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC (cont.)

por el cobro de gastos de formalización en préstamos hipotecarios.

En el segundo gráfico se observa, para el mismo período, el porcentaje de reclamaciones resueltas por los SAC, tanto a favor como en contra de los clientes (colores azul y rojo, respectivamente). En color amarillo se representa el porcentaje de las reclamaciones que se han recibido en el Banco de España, con respecto a las reclamaciones que han sido resueltas desfavorablemente a los intereses del reclamante por parte de los SAC.

De la lectura conjunta de ambos gráficos se extraen dos conclusiones. Por un lado, que en 2020 han aumentado

las reclamaciones recibidas tanto en los SAC como en el Banco de España respecto a los dos años anteriores. Por otro, que, aunque las resueltas de modo desfavorable al cliente por los SAC también han experimentado un significativo incremento, las que posteriormente se elevan al Banco de España han disminuido ligeramente en términos relativos (del 4,6 % al 4,2 %).

Estos gráficos ponen de relieve 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 Banco de España, desde hace varios años, ha establecido como una de sus prioridades la supervisión de su correcto funcionamiento.

- b) Por vía telemática. Se debe acceder a la Oficina Virtual de Reclamaciones del sitio web del Banco de España.

El correo electrónico, por tanto, no es un medio para iniciar el procedimiento de reclamaciones o para aportar documentación relativa a este.

El gráfico 1.12 muestra la evolución comparada de las reclamaciones recibidas en los cinco últimos años en la sede central del Banco de España, en la red de sucursales y en la Oficina Virtual de Reclamaciones.

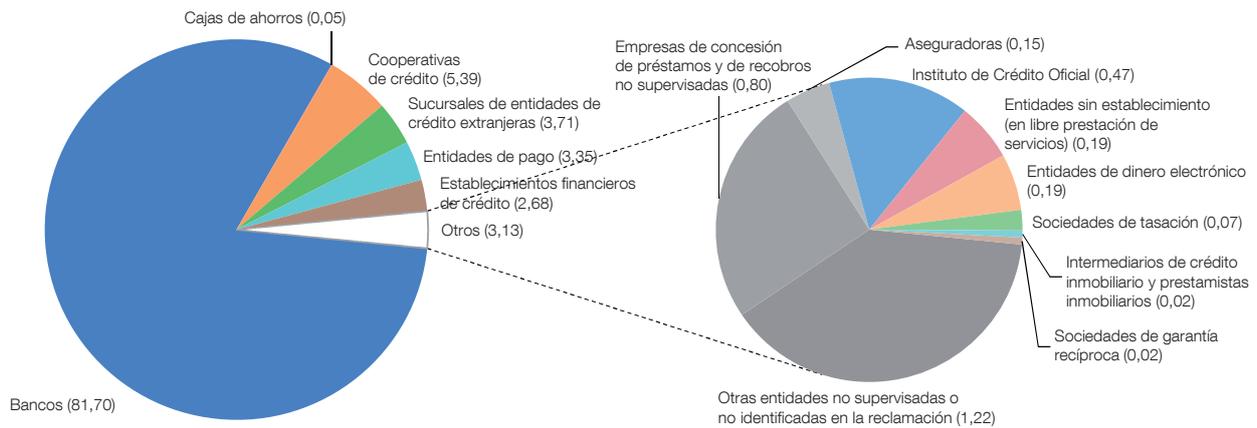
Gran crecimiento de las reclamaciones recibidas en formato electrónico, principal canal utilizado durante 2020

En 2020, más de la mitad de las reclamaciones han sido presentadas a través de la Oficina Virtual (en concreto, el 55,5%), más del doble que el año precedente.

Este gran aumento se debe principalmente a dos factores. Por un lado, la habilitación desde el 8 de octubre de 2019 del sistema Cl@ve, que permite realizar dicho trámite sin necesidad de contar con DNI electrónico o certificado digital. Por otro, con motivo de las especiales circunstancias generadas a raíz del COVID-19, el Banco de España procedió a suspender la atención presencial al público en sus sedes desde el lunes 16 de marzo hasta el viernes 5 de junio (ambos inclusive), al tiempo que reforzó la prestación de servicios telemáticos a través de su Oficina Virtual. En esta línea, también se impulsó, desde el Portal del Cliente Bancario, que la documentación se enviase a través de la vía telemática (aunque también fuera posible por vía postal). Una vez retomada nuevamente la atención al público, y con ello la posibilidad de presentar reclamaciones de manera

Gráfico 1.13

RECLAMACIONES RECIBIDAS, POR TIPO DE ENTIDAD (%)



FUENTE: Banco de España.

presencial sin ser necesario solicitar cita previa, desde el lunes 8 de junio de 2020, se ha observado que los usuarios están modificando sus hábitos y decantan su preferencia por la vía telemática.

2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?

El 81,70 % de las reclamaciones se presentaron contra bancos y el 5,39 % contra cooperativas de crédito

Dado su peso relativo dentro del conjunto de entidades supervisadas, la mayoría de las reclamaciones recibidas se dirigen contra entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales de entidades de crédito extranjeras—, que concentran el 90,85 % de las reclamaciones recibidas.

En concreto, como se muestra en la parte izquierda del gráfico 1.13, los bancos absorben el 81,70 % del total. De hecho, cabe destacar que las nueve entidades más reclamadas en 2020 son bancos, y representan el 70,22 % de las reclamaciones.

Por su parte, las cooperativas de crédito han recibido el 5,39 % de las reclamaciones (descendiendo desde el 6,63 % que registraron en 2019), las sucursales de entidades de crédito extranjeras el 3,71 % (frente al 3,20 % en 2019) y las cajas de ahorros tan solo el 0,05 % (igual que en el año precedente). Este último dato no sorprende, puesto que en la actualidad únicamente hay registradas dos cajas de ahorros.

CAMBIOS EN LA OFICINA VIRTUAL PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

En abril de 2021 se han realizado una serie de modificaciones en la [Oficina Virtual de Reclamaciones](#), con la intención de reforzar la eficacia del proceso de recogida de la información necesaria para conformar el expediente de reclamación. Se trata, en definitiva, de que la documentación que presenta el ciudadano para iniciar el procedimiento de reclamación sea, desde el inicio, lo más completa posible, permitiendo una tramitación eficiente y sin interacciones posteriores que generen retrasos no deseados.

En este sentido, bien se vaya a presentar la solicitud electrónicamente, bien se vaya a realizar en papel, el formulario adecuado se facilita al usuario tras contestar unas sencillas preguntas; entre otras, si se trata de una reclamación o consulta, y si se trata de una nueva presentación o de información adicional a una ya existente. En caso de presentarse electrónicamente, además, se recaba información sobre si se presenta como interesado o en representación de un tercero, y en el caso de presentarse en formato papel, sobre cómo se va a rellenar —si se va a rellenar en PC e imprimir o si se imprimirá y se rellenará de puño y letra—. Finalmente, se pregunta al reclamante si es consumidor o no consumidor.

Para realizar el trámite electrónicamente, es necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España (DNI electrónico —DNLe— o certificado de la FNMT) y seguir las instrucciones que se recogen en la [Oficina Virtual](#). En el caso de personas físicas, también es posible realizarlo a través del sistema Cl@ve (sistema válido para identificarse electrónicamente en las relaciones con las Administraciones Públicas, con usuario y contraseña). Resulta importante destacar que, a diferencia de lo que sucede con las consultas, **el correo electrónico no es un medio válido para presentar reclamaciones ante el Banco de España.**

Los principales cambios, operados desde abril de 2021, se han introducido a la hora de cumplimentar el formulario electrónicamente, con el objetivo de:

- a) Informar al ciudadano, antes de iniciar el proceso telemático de presentación de la reclamación, de los principales casos en los que el Banco de España no es competente para su conocimiento y resolución. Con el mismo propósito informativo, si la competencia fuera de otro organismo (Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o Agencia Española de Protección de Datos), se facilitan sus datos de contacto para que, de estimarlo oportuno, se dirija la reclamación a aquel.
- b) Guiar al ciudadano sobre toda la documentación que es necesario aportar, de modo que permita la admisión a trámite de la reclamación, sin necesidad de requerimientos adicionales, y se puedan solicitar alegaciones a la entidad reclamada de manera inmediata, con especial hincapié en el cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - La necesidad de que previamente se haya presentado la reclamación ante la entidad, en tiempo y forma, y que esta sea una de las que supervisa el Banco de España.
 - Acreditar debidamente la representación del reclamante, en su caso.

Otros cambios que merecen destacarse son:

- Ayuda para seleccionar la entidad reclamada, facilitando una búsqueda por código de entidad y denominación. De este modo, si se introduce una entidad no supervisada por el Banco de España, el sistema devuelve un error.
- Advertencia de que no cabe presentar reclamación si ya se han iniciado acciones judiciales sobre el objeto de la reclamación.
- Indicación del tamaño y de la extensión de los documentos que se permite anexas al formulario.

Al margen de las entidades de depósito, con porcentajes de reclamaciones mucho más reducidos se encuentran las entidades de pago (3,35 %) y los establecimientos financieros de crédito (2,68 %).

El 2,17 % de las reclamaciones se presentaron contra entidades no supervisadas por el Banco de España o entidades no identificadas

El 3,13 % restante de las reclamaciones se dirigieron contra las entidades que se muestran en la parte derecha del gráfico 1.13. De todas ellas, por su peso relativo (2,17 %), sobresalen las reclamaciones en las que, o bien no se identificaba la entidad reclamada, o bien se dirigía contra una entidad no supervisada por el

Banco de España, como es el caso de las compañías aseguradoras —competencia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones— y de las empresas de concesión de préstamos o de recobros no registradas en el Banco de España, cuya supervisión recae en los organismos de consumo.

Finalmente, hay que llamar la atención sobre un reducido número de reclamaciones —en 2020, el 1,96 % del total— en las que hubo más de una entidad reclamada (el gráfico 1.13 tiene en cuenta este dato). Frecuentemente estos casos se producen en reclamaciones donde hay implicadas dos entidades, como aquellas por incidencias en cajeros automáticos (discrepancia con efectivo dispensado o funcionamiento deficiente), reclamaciones sobre transferencias no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente, traslado de cuentas de pago, devolución de efectos o emisión de recibos al cobro de otra entidad. En el resto de los supuestos (residuales), se ha indicado al reclamante la necesidad de presentar una reclamación individual por cada entidad y operativa reclamada, a efectos de evitar confusiones.

2.5 ¿Por qué se reclamó?

En el anejo estadístico (cuadro A.1.1) se presenta un pormenorizado detalle de las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas, junto con el porcentaje que representan en el número total de reclamaciones de 2020 y de 2019, y su variación interanual. Del mismo modo, y en similares términos, se presenta (cuadro A.1.2) una agrupación de las materias de reclamaciones, que obedece a la praxis de la tramitación y la resolución de las reclamaciones.

A partir de esa información, se ha elaborado el gráfico 1.14, en el que se muestra la evolución de las reclamaciones relativas a las tres categorías más relevantes —préstamos hipotecarios, cuentas y depósitos, y tarjetas— durante los tres últimos años.

Un año más, los préstamos hipotecarios son los productos sobre los que más reclamaciones se han recibido. En todo caso, aunque en términos absolutos han aumentado (pasando de 4.468 reclamaciones en 2019 a 5.725 en 2020, lo que supone un incremento del 28,1 %), su peso relativo sobre el total sigue en descenso

TIPOS DE ENTIDADES SUPERVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA

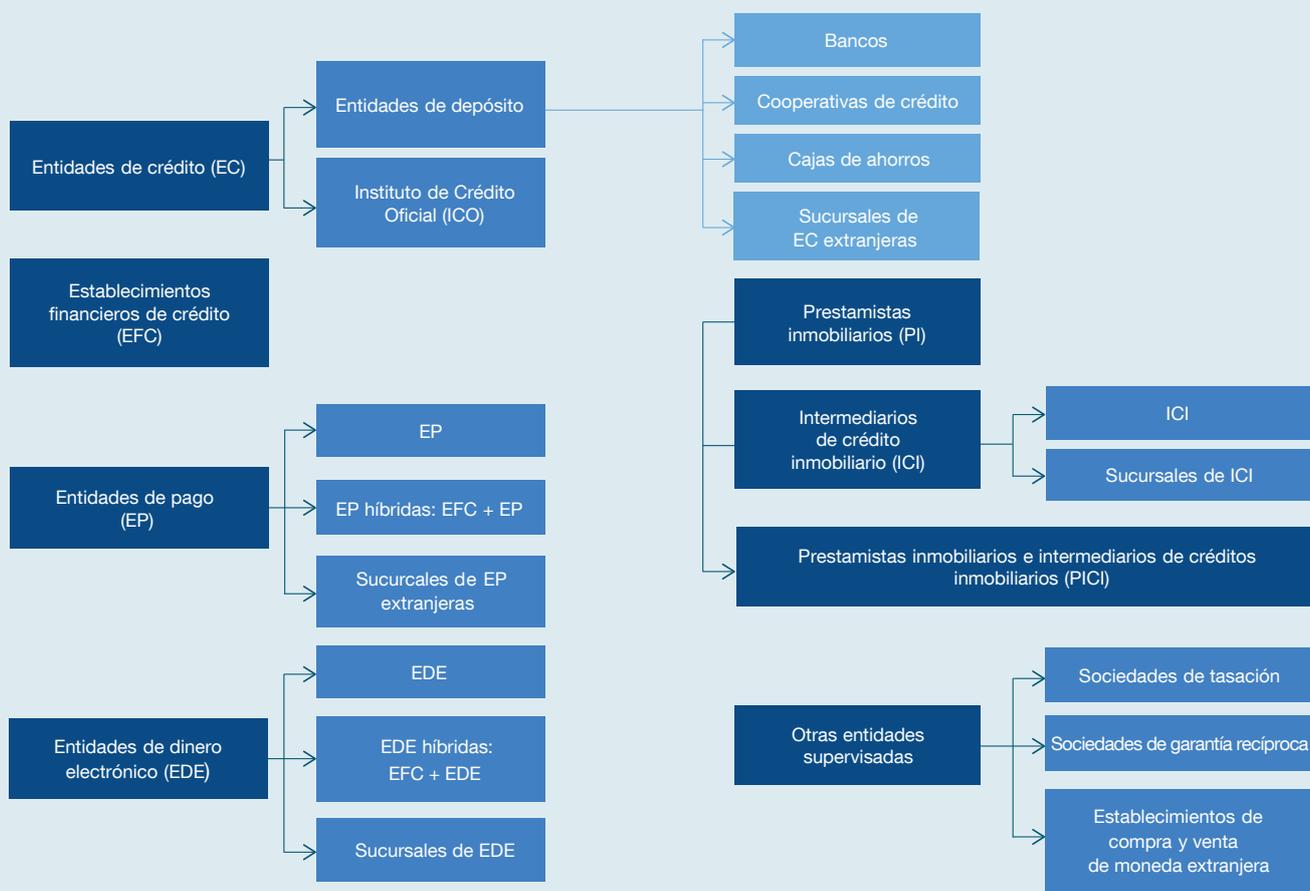
Uno de los principales requisitos para que el Banco de España pueda admitir a trámite y resolver una reclamación es que vaya dirigida contra una de las entidades que supervisa.

En el esquema adjunto se recogen los principales tipos de entidades que están bajo la supervisión del Banco de España, ya operen como establecimientos abiertos al público (entidades financieras españolas y sucursales de entidades financieras extranjeras) o sin él (entidades

extranjeras que operan en España en régimen de libre prestación de servicios). De ellas, destacan las entidades de depósito (bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorros, y sus sucursales), por ser las únicas que pueden captar fondos reembolsables del público en forma de depósitos.

Estas entidades están inscritas en el [Registro de Entidades](#) del Banco de España, que, con algunas particularidades, permite consultar diversos datos, como denominación, tipo

ENTIDADES CON ESTABLECIMIENTO



ENTIDADES SIN ESTABLECIMIENTO (EN LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS –LPS–)



FUENTE: Banco de España.

TIPOS DE ENTIDADES SUPERVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA (cont.)

de entidad, código, actividades para las que está autorizada, domicilio, fecha de alta y, en su caso, fecha de baja.

Para conocer las entidades de pago comunitarias que operan en España en régimen de libre prestación de servicios, debe consultarse, bien el propio registro de la entidad que sea matriz, bien el [registro de la Autoridad](#)

[Bancaria Europea](#) (EBA, por sus siglas en inglés). El motivo de lo anterior es que, según la [normativa de servicios de pago](#), el supervisor del Estado de origen es el responsable de registrar, tanto en su propio registro como en el de la EBA, dónde operan sus entidades, ya sea en libre prestación de servicios o a través de sucursal.

(26,9 % del total de las reclamaciones recibidas en 2020, frente al 30,5 % en 2019, al 54 % en 2018 y al 81,4 % en 2017).

En particular, destacan dentro de esta categoría las motivadas por el pago de gastos de formalización (con 2.036 reclamaciones —9,5 % del total—) y por la contratación de productos vinculados (1.095 reclamaciones, de las que 891 lo son por el cobro de comisiones de mantenimiento en cuenta corriente utilizada exclusivamente para el pago del préstamo hipotecario).

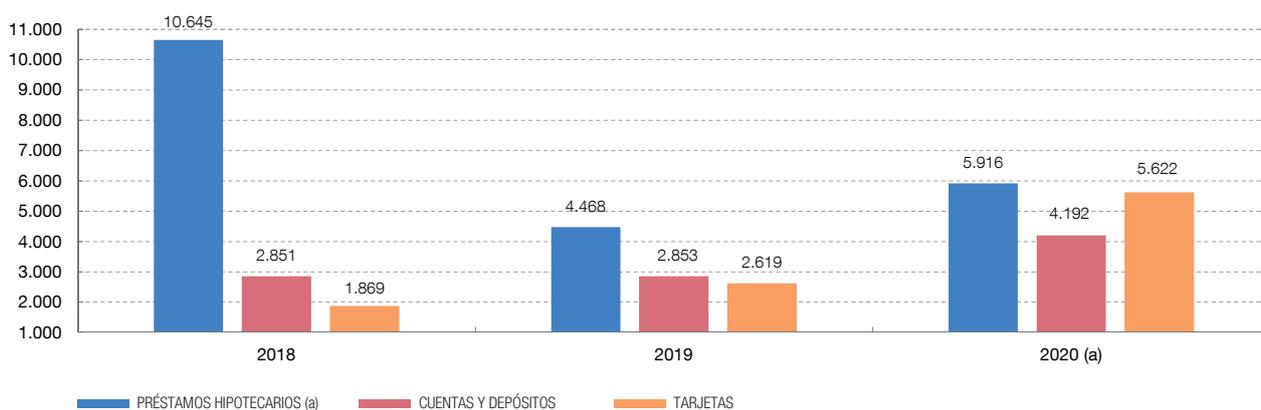
Las reclamaciones sobre tarjetas han aumentado un 114,7 % en 2020

Por detrás de los préstamos hipotecarios, las tarjetas (de crédito, débito y *revolving*) son otro de los productos más reclamados en 2020. Además, es, con gran diferencia, la categoría que más ha crecido, en términos tanto absolutos como relativos: han crecido un 114,7 %, pasando de 2.619 reclamaciones en 2019 a 5.622 en 2020, y han supuesto el 26,4 % del total (frente al 17,9 % de 2019).

Este crecimiento viene motivado, fundamentalmente, por reclamaciones debidas a:

- a) Operaciones presuntamente fraudulentas con tarjeta: con 1.942 reclamaciones, han crecido un 138,6 % y se convierten en el segundo motivo de reclamación de 2020.
- b) Tarjetas *revolving*: han crecido un 212 %, alcanzando las 1.869 reclamaciones. En particular, destacan las reclamaciones presentadas con motivo de la falta de entrega de documentación relativa a ellas (copia del contrato suscrito e histórico de liquidaciones practicadas).

Por su parte, las cuentas corrientes y los depósitos han motivado 4.192 reclamaciones, destacando las relativas al cargo de comisiones en cuenta: 1.147 por comisiones de mantenimiento y 987 por el resto de las comisiones. Es la tercera categoría más reclamada y, también, la tercera que más ha crecido con respecto a 2019 (un 46,9 %). En cualquier caso, su peso relativo sobre el total es prácticamente el mismo que el del año anterior (del 19,2 % en 2019 al 19,7 % en 2020).

MATERIAS DE RECLAMACIÓN MÁS IMPORTANTES EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

a En préstamos hipotecarios se incluyen reclamaciones de moratoria hipotecaria.

Más de un tercio del total de las reclamaciones recibidas en 2020 viene motivado por cinco cuestiones

En definitiva, el 32,1 % de las reclamaciones recibidas en 2020 viene motivada por las cinco cuestiones que se acaban de citar y que condicionan fuertemente la evolución señalada en el gráfico 1.14: gastos de formalización de préstamos hipotecarios (2.036 reclamaciones), operaciones fraudulentas con tarjeta (1.942), documentación contractual de tarjetas *revolving* (1.186), comisiones de mantenimiento en cuenta corriente (1.147) y comisiones de mantenimiento en cuenta corriente utilizada exclusivamente para el pago de préstamos hipotecarios (891).

Por lo demás, y tomando la información de los cuadros A.1.1 y A.1.2 del anejo estadístico, se constata que los préstamos personales son el cuarto producto por el que más reclamaciones se han recibido en 2020, pero el que menos ha variado con respecto al año precedente (1.311 reclamaciones, un 2,8 % más que en 2019).

También cabe resaltar las reclamaciones relativas a transferencias, por ser la segunda categoría que más crecimiento ha experimentado en 2020 (casi un 70 %). En particular, aquellas en las que los usuarios han trasladado al Banco de España presuntos fraudes sufridos a través de Internet, que han pasado de 97 en 2019 a 326 en 2020, lo que supone un incremento del 236,1 %.

Finalmente, como ya se ha indicado con anterioridad, el paquete de medidas financieras adoptadas para hacer frente a los efectos económicos del COVID-19 ha tenido un impacto limitado en las reclamaciones recibidas: 437 reclamaciones a lo largo del año, que suponen el 2 % del total (véase el recuadro 1.3 para mayor

información), y otras 42 por motivos varios, relacionadas principalmente con diversas cuestiones operativas relacionados con la situación de pandemia (0,2 % del total).

3 Reclamaciones resueltas

Las 21.320 reclamaciones recibidas en 2020 han sido resueltas a la fecha de redacción de esta Memoria. El modo en el que ha finalizado la tramitación de todas ellas se muestra en el esquema 1.4.

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

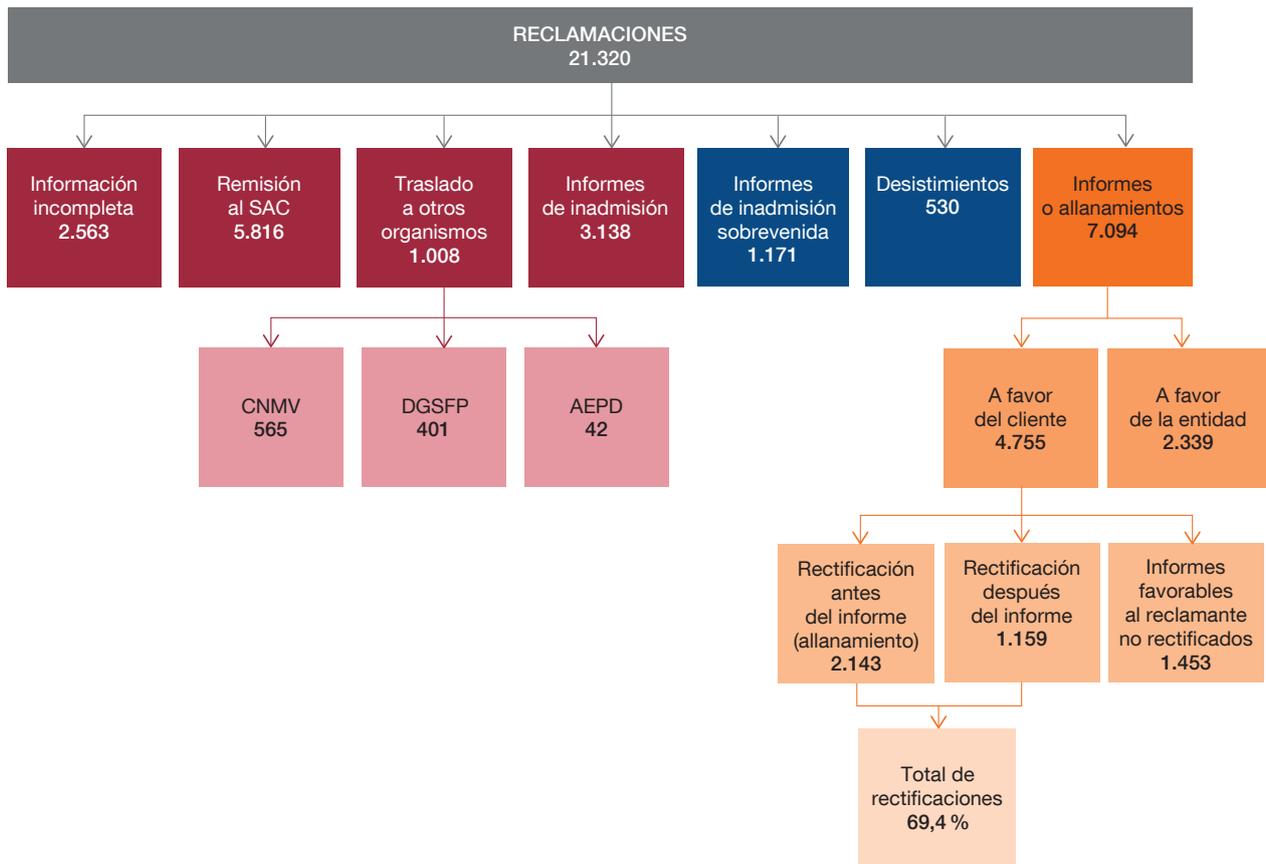
En primer lugar, se ha de advertir de que es recomendable una lectura conjunta de los esquemas 1.4 y 1.5. En este último se exponen los pasos para determinar la forma en la que se resuelve cada una de las reclamaciones presentadas, de conformidad con lo establecido con la normativa vigente (estructura del procedimiento de reclamaciones y competencias que ostenta el Banco de España sobre las entidades financieras).

Como consecuencia de ello, según se observa en los citados esquemas 1.4 y 1.5, no todas las reclamaciones recibidas por el Banco de España finalizan con un allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o con la emisión de un informe final en el que se pone de manifiesto la opinión del Banco de España sobre el asunto controvertido —lo que en el esquema 1.5 sería el paso número 5—.

Esto se explica por alguno de estos factores:

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado.
- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- c) No se dispone de la documentación mínima que resulta necesaria para resolver la cuestión.
- d) El reclamante no acredita haber reclamado previamente ante su entidad.
- e) El reclamante desiste de la reclamación.

RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2020



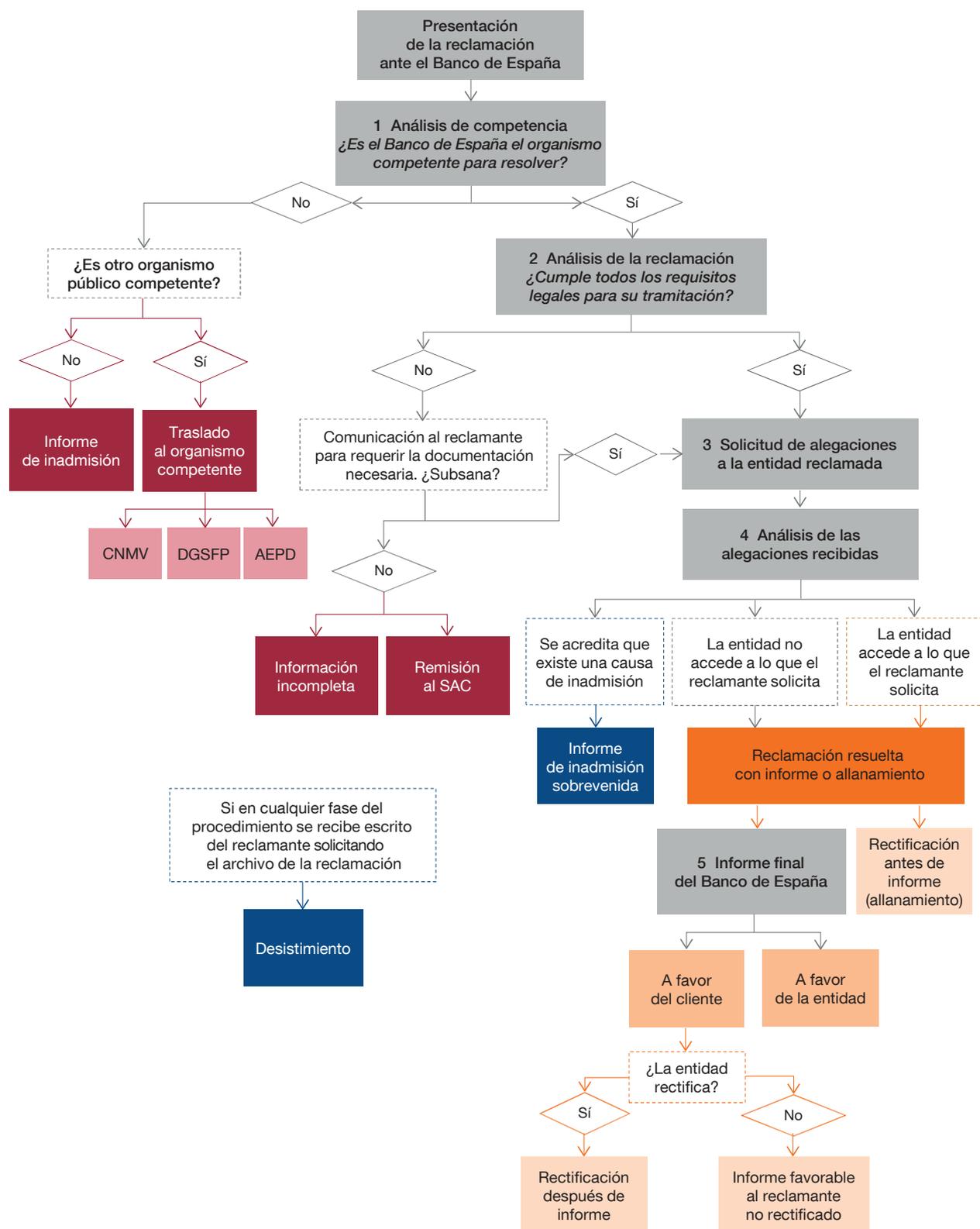
FUENTE: Banco de España

A continuación, se explica con detalle cada uno de estos cinco factores.

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión. De conformidad con la normativa vigente, el Banco de España es competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, valorando si su actuación se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. De este modo, si el Banco de España no es competente para resolver la cuestión que se le plantea, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado (véase esquema 1.6), emite un informe de inadmisión.

En 2020, en 3.138 reclamaciones el Banco de España ha apreciado que concurría una causa de inadmisión, emitiendo el oportuno informe en tal sentido; y en otras 1.171 reclamaciones lo ha hecho una vez iniciado el procedimiento, emitiendo un informe de inadmisión sobrevenida. En

MODOS EN LOS QUE PUEDEN FINALIZAR LAS RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

cualquiera de los casos, ya se trate de un informe de inadmisión o de un informe de inadmisión sobrevenida, el Banco de España explica a los reclamantes las razones por las que no resulta competente para entrar a valorar el fondo de su reclamación. Los principales motivos han sido:

- Los hechos que motivaban la reclamación estaban siendo o habían sido sometidos a los tribunales de justicia, o correspondía a estos por razón de la materia reclamada. Como ejemplos de este último caso, pueden indicarse i) reclamaciones en las que se plantea una controversia sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios; ii) reclamaciones en las que se solicita la declaración de nulidad o el carácter abusivo del contrato suscrito con la entidad (o de alguna de sus cláusulas), o iii) finalmente, reclamaciones por presuntas operaciones fraudulentas con tarjeta, en las que el motivo no era la autorización del pago, sino la relación comercial subyacente (una reserva cancelada, compra de un bien que no se ha recibido o que no es lo que es esperaba). En estos dos últimos casos, no concurre una actuación por parte de la entidad financiera reclamada susceptible de ser revisada por el Banco de España, y las discrepancias surgidas con el comercio o sitio web con el que el reclamante contrató deben ser resueltas, bien por las autoridades de consumo, bien por los tribunales de justicia en los ámbitos civil o penal.

- Para entrar sobre el fondo del asunto, se requiere de una prueba judicial o de la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena a la de transparencia bancaria. Así se ha hecho con las reclamaciones dirigidas contra entidades supervisadas por el Banco de España, que habían concedido financiación para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, con el que había surgido algún problema y, por tanto, el reclamante solicitaba la resolución del contrato de financiación, devolución de cantidades satisfechas y no realización de nuevos pagos o similar (por ejemplo, reclamaciones con motivo de la financiación para tratamientos dentales que no han sido finalizados por parte de la clínica dental). En estos casos, para el ejercicio de tales derechos se hace necesaria una valoración, en primer término, de si tiene lugar un incumplimiento por parte del prestador del servicio (en el ejemplo, la clínica dental), y para ello son precisos conocimientos técnicos y especializados en materias ajenas a la transparencia bancaria (en este caso, conocimientos bucodentales) y la realización de pruebas que solo pueden ser ordenadas y valoradas en sede judicial, nuevamente por expertos (informe pericial).

Otro ejemplo, bastante numeroso en este año 2020, son aquellas reclamaciones por operaciones con tarjeta, presuntamente fraudulentas,

en las que se discute el grado de diligencia empleado por el reclamante en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia de la tarjeta o de sus claves. En este caso, solo los tribunales de justicia pueden determinar con carácter definitivo el relato de hechos, mediante la práctica de medios de prueba de los que no dispone el Banco de España.

- La reclamación se dirige contra una entidad no supervisada por el Banco de España.
- La cuestión planteada hace referencia a una operación no bancaria, es decir, a un contrato no bancario. Por ejemplo, reclamaciones en las que se muestra disconformidad con un contrato de *renting*, de compraventa, etc.
- La reclamación viene motivada por las decisiones que adoptan libremente las entidades, respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias o la modificación de las condiciones previamente acordadas (adecuadamente comunicadas), puesto que tales decisiones se incardinan dentro de su «política comercial y de asunción de riesgos». Estos casos son ajenos a las competencias del Banco de España, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las entidades, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que les permite seleccionar libremente a sus clientes de activo y, en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.
- La reclamación es extemporánea, por haberse planteado fuera de los plazos legamente previstos para ello, a saber:
 - Para el caso de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE (la inmensa mayoría), cuando se eleva reclamación al Banco de España habiendo dejado transcurrir más de un año desde su reclamación ante la entidad [véase art. 18.1, letra d), de la [Ley 7/2017](#)]. A este respecto, procede señalar que el Banco de España ha comenzado a apreciar desde el 1 de enero de 2021 que, en aquellas reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE en las que han transcurrido más de cinco años desde que se han producido los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación a la entidad, resulta de aplicación lo previsto en el artículo 1964 del [Código Civil](#)⁴, una vez que ya ha

⁴ La disposición final primera de la [Ley 42/2015, de 5 de octubre](#), modificó el artículo 1964 del Código Civil, reduciendo el plazo de prescripción de las acciones personales que no tengan señalado un plazo especial de quince a cinco años. No obstante, hay que tener en cuenta que las acciones de este tipo nacidas antes de su

pasado el período transitorio, desde el pasado 28 de diciembre de 2020. En consecuencia, el Banco de España no puede tramitar tales reclamaciones.

- Para el resto de los casos (reclamaciones presentadas por consumidores no residentes en la UE, o no consumidores), cuando la reclamación viene motivada por hechos producidos hace más de seis años [véase artículo 10.2, letra f), de la [Orden ECC/2502/2012](#), de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DNGSFP].
 - La reclamación ya ha sido resuelta por la entidad reclamada de modo favorable al interesado antes de que este acuda al Banco de España, o bien la reclamación reitera otra ya resuelta anteriormente.
- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo es la CNMV, la DGSFP o la AEPD. En tales casos, el Banco de España remite dos escritos: uno al organismo correspondiente para dar traslado de la reclamación recibida, y otro, en virtud del principio de ventanilla única, al interesado para informarle de dicho traslado, indicando los datos de contacto del organismo de que se trate, y que por parte de Banco de España se procede al archivo del expediente. En 2020, es lo sucedido en 1.008 reclamaciones, de las cuales 565 fueron trasladadas a la CNMV, 401 a la DGSFP y 42 a la AEPD.
- c) El Banco de España, aun siendo el organismo competente, no ha podido recabar del reclamante la documentación mínima necesaria para solicitar alegaciones a la entidad contra la que se dirige la reclamación. En las 2.563 reclamaciones que han sido archivadas por este motivo en 2020 se ha realizado un escrito al reclamante, solicitando cierta documentación mínima para continuar con el procedimiento. Debido a que los reclamantes no han contestado al requerimiento del Banco de España (o lo han hecho, pero sin aportar toda la documentación que les había sido solicitada), estas reclamaciones han sido archivadas. En todo caso, hay que señalar que, si pasado el tiempo el reclamante aporta la documentación requerida, se procederá a reabrir el expediente y a solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

entrada en vigor (7.10.2015) prescribirían, como máximo, el 7.10.2020 (por remisión hecha al art. 1939 del Código Civil). No obstante, la normativa aprobada con ocasión del estado de alarma prolonga este plazo en 82 días naturales, esto es, al 28.12.2020 (véanse la disposición adicional cuarta del [Real Decreto 463/2020](#), de 14 de marzo, y el art. 10 del [Real Decreto 537/2020](#), de 22 de mayo).

RECLAMACIONES QUE NO FINALIZAN CON INFORME O ALLANAMIENTO



FUENTE: Banco de España.

- d) El reclamante no acredita haber acudido previamente al SAC de la entidad o, en su caso, al Defensor del Cliente. En estos casos, el Banco de España ha dirigido un escrito al reclamante, informándole de que previamente debe plantear la reclamación ante su entidad, así como las formas de acreditar este trámite (véase recuadro 1.7). En dichos escritos, también se informa al reclamante de que, si la entidad no resuelve la cuestión en el plazo legalmente establecido para ello (véase esquema 1.3), podrá acudir al Banco de España. Debido a que en 5.816 casos el reclamante no ha contestado al requerimiento, bien porque la entidad ha resuelto la cuestión favorablemente, o bien por cualquier otra razón, estas reclamaciones se han archivado.

- e) El propio reclamante, por diferentes motivos, decide no continuar con el procedimiento y envía un escrito al Banco de España solicitando el archivo de su reclamación (desistimiento). Hay que decir que lo puede remitir el reclamante directamente o la entidad reclamada. Esto ha sucedido en 530 ocasiones. En algún caso (muy residual), en el que la entidad reclamada lo ha enviado con posterioridad a la emisión del informe final (favorable al reclamante), no se ha considerado un desistimiento, sino como una rectificación de la entidad después de informe.

3.2 Reclamaciones recibidas, por entidad

En el gráfico 1.15 se detallan las entidades contra las que más reclamaciones se han tramitado en 2020: en concreto, las que han recibido más de 150 reclamaciones, con el desglose de las que finalmente han sido resueltas con informe sobre el fondo o allanamiento, o bien con un informe de inadmisión sobrevenida, o de alguna otra forma de las expuestas con anterioridad —informe de inadmisión, remisión al SAC, información incompleta, traslado a otro organismo o desistimiento—.

Diez entidades concentran el 73 % de las reclamaciones recibidas en 2020

Entre las 23 entidades que aparecen en el gráfico concentran el 89,2 % de las reclamaciones recibidas y resueltas en 2020, si bien conviene recordar, como se ha indicado anteriormente, que hay algunas reclamaciones en las que figura más de una entidad reclamada. Asimismo, las cuatro entidades con más reclamaciones (Banco Santander, Caixabank, BBVA y Bankia), con más de 2.000 reclamaciones cada una de ellas, concentran más de la mitad del total del año, con un 51,6 %. Las diez primeras, con más de 600 reclamaciones cada una, absorben el 73 % de las reclamaciones recibidas. Todas ellas son bancos nacionales, salvo ING Bank NV, sucursal en España, que es sucursal de una entidad de crédito comunitaria (la matriz es la holandesa ING Bank NV).

PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD

Uno de los requisitos para poder admitir a trámite una reclamación es que el usuario acredite haber presentado en tiempo y forma la reclamación con anterioridad ante la entidad reclamada (o, en su caso, ante el Defensor del Cliente), y que la entidad reclamada no responda en el plazo establecido, o que su respuesta no sea satisfactoria.

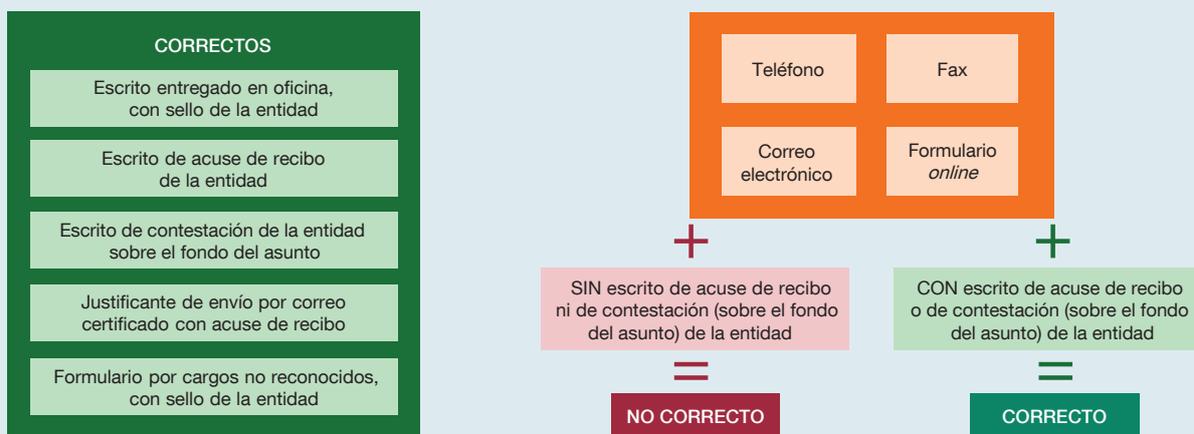
En cuanto a la **forma** para acreditar este trámite, es válido cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad, sea cual sea el canal, dependencia o unidad por la que tenga conocimiento la entidad reclamada de la problemática con su cliente (departamento de calidad, director de oficina, departamento o unidad de fraudes, Servicio de Atención al Cliente, etc.), siempre que conste acreditado que ha sido recibido por esta. Puede efectuarse esta acreditación ante el Banco de España aportando alguno de los siguientes documentos:

- Copia de la reclamación, sellada por la entidad.
- Carta de acuse de recibo de la entidad.
- Escrito de contestación, denegando total o parcialmente sus peticiones.
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y el acuse de recibo de dicho envío.

A este respecto, merecen especial atención tres supuestos:

- 1 **Las reclamaciones remitidas por correo electrónico** a la entidad, aunque se envíen al que consta en los registros del Banco de España como correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente, **no pueden darse por válidas si no consta el acuse de recibo de la entidad.**
- 2 Cuando el motivo de la reclamación tiene que ver con un pago que el usuario no reconoce haber realizado, las entidades solicitan que se cumplimente un formulario específico que pone en marcha las averiguaciones por parte de la entidad respecto del pago reclamado, habitualmente implicando a las entidades que operan en la emisión de tarjetas (VISA, Mastercard y Euro6000, principalmente). Cuando este es el caso, la cumplimentación del citado **formulario por cargos no reconocidos sirve por sí solo para tener por cumplido el trámite de reclamación previa** (siempre que conste acreditada su recepción por la entidad, por alguno de los medios arriba expuestos). En consecuencia, si la respuesta dada al usuario no le satisface, este podrá presentar sin más trámite la reclamación ante el Banco de España.

Esquema 1
MODOS PARA ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD



FUENTE: Banco de España.

PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD (cont.)

3 El **formulario online**, habilitado por algunas entidades, **solo puede darse por válido si se acredita su envío**. Puede hacerse, por ejemplo, remitiendo un «pantallazo» donde consta acuse de recepción —como «su formulario ha sido recibido correctamente» o similar—. En algunos casos, el sistema de las entidades remite automáticamente al cliente un acuse de recibo en formato PDF imprimible, que permite su almacenamiento en soporte duradero y deja constancia de su fecha de presentación.

No obstante, si hubiera contestación de la entidad a un escrito de reclamación del cliente, en cualquiera de los formatos vistos, se dará por cumplido y acreditado el trámite previo de reclamación ante la entidad.

En cuanto al **tiempo**, debe diferenciarse si se trata de una reclamación presentada por un consumidor o por un no consumidor, si viene motivada o no por un servicio de pago y de si, a este respecto, el reglamento que regula el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente unifica plazos, como se expone en el esquema 1.3.

En el siguiente enlace se pueden consultar los datos de contacto y los reglamentos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (y, en su caso, del Defensor del

Cliente) de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España:

http://app.bde.es/ecm_www/faces/ecm_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp

CASO PARTICULAR: CASOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN A LA ENTIDAD

Para admitir a trámite las reclamaciones que tengan por objeto la entrega de documentación o información sobre un determinado producto bancario, es requisito imprescindible, en primer lugar, que se solicite la entrega de esta por el canal que la entidad tenga habilitado al efecto (habitualmente, su sucursal u oficina) y, en caso de que no sea atendida su solicitud, se deberá interponer la oportuna reclamación ante el empresario (bien ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad o ante su Defensor del Cliente, o ante cualquier otra unidad o dependencia de aquella), con motivo de la falta de entrega de la documentación/información previamente solicitada. Esto es, las peticiones de información y de documentación deberán plantearse por el conducto adecuado, que será la oficina que corresponda de la entidad o canal habilitado al efecto para ello, y no el Servicio de Atención al Cliente, al cual solo se deberá acudir en caso de no ver satisfecha su pretensión.

Esquema 2

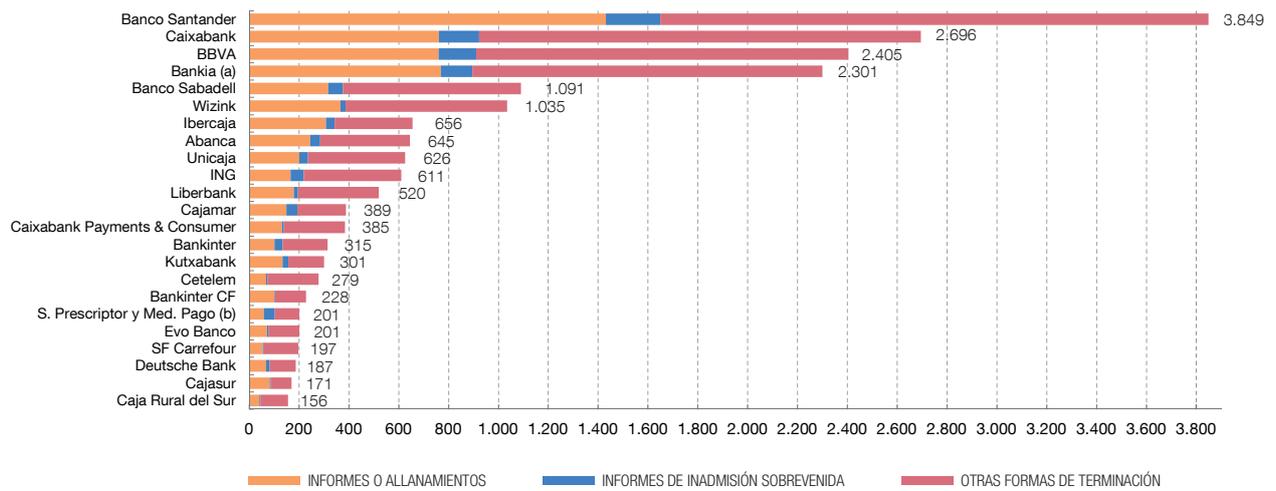
PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.15

ENTIDADES QUE MÁS RECLAMACIONES HAN RECIBIDO EN EL BANCO DE ESPAÑA EN 2020



FUENTE: Banco de España.

- a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.
- b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2020, por renuncia, aunque con el compromiso de seguir atendiendo las reclamaciones que se presenten contra ella.

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

3.3 ¿Cuál fue la decisión del Banco de España?

Para valorar la conducta de las entidades se analizan las métricas de informes emitidos por el Banco de España, a favor del cliente o de la entidad, y de allanamientos (o rectificaciones antes de informe)

Este y los próximos apartados de este informe centran el análisis en el paso 5 del esquema 1.5: los 7.094 expedientes de reclamación que han finalizado con un informe final y motivado del Banco de España, entrando sobre el fondo de la cuestión, o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante (lo que también se denomina «rectificación antes de informe»).

En estos casos, el procedimiento es el siguiente. Tras admitirse a trámite la reclamación, se da traslado de ella a la entidad reclamada, requiriéndole que alegue lo que considere oportuno y aporte toda la documentación que estime conveniente. Al recibirse sus alegaciones, si no se constata ninguna causa de inadmisión, la reclamación se resuelve, conforme establece la normativa vigente:

- Con la emisión del correspondiente informe final motivado sobre el fondo de la cuestión, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. El informe final del Banco de España no es vinculante para las entidades. De todas formas, si es contrario a la entidad reclamada, esta debe comunicar al Banco de España, 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 se pueda considerar su actuación efectivamente como rectificada —lo que en los esquemas 1.4 y 1.5 se denomina «rectificación después de informe»—, la entidad deberá aportar la justificación documental de haber llevado a cabo algún tipo de actuación concreta, sobre la que el Banco de España pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación. En caso de que la entidad no comunique nada, se entiende que no ha aceptado lo establecido en el informe.

En 2020, 2.239 expedientes han finalizado con informe favorable a la entidad y 2.632 con informe favorable al reclamante; de estos últimos, las entidades han rectificado su actuación en 1.159 ocasiones.

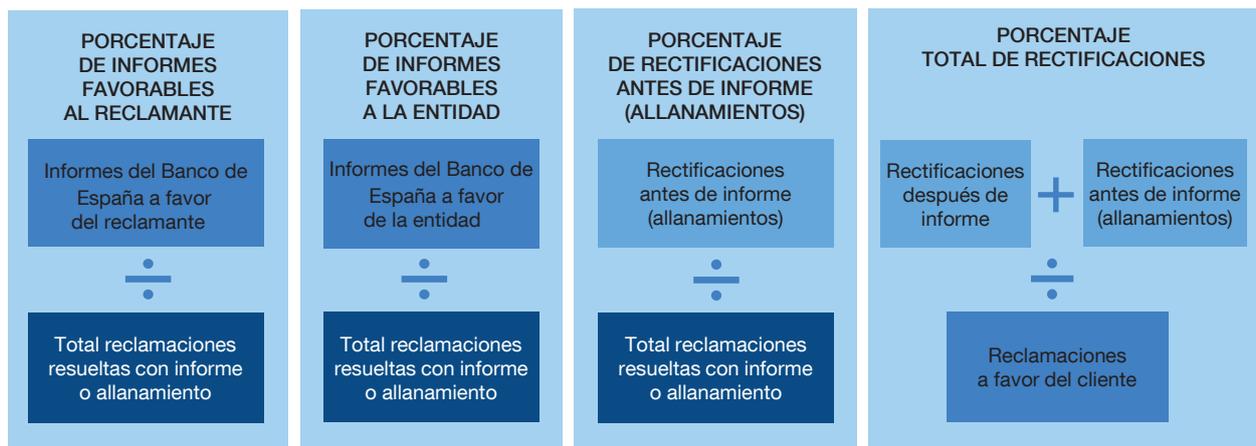
- Con el allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante, por lo que no es necesario que el Banco de España emita un informe motivado. Los allanamientos son, por tanto, rectificaciones antes de informe, como consecuencia del inicio de la intervención del Banco de España. Así ha sucedido en 2.143 expedientes de reclamación.

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

De este modo, se 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 Banco de España sobre la cuestión de fondo, bien a favor de la actuación de la entidad, o bien a favor del reclamante.

También se calcula el porcentaje total de rectificaciones, definido, según se refleja en el esquema 1.7, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos) y después de informe, dividido por el número total de reclamaciones resueltas a favor del cliente, es decir, la suma de los allanamientos y de los informes

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



FUENTE: Banco de España.

favorables al reclamante. En los gráficos 1.16 y 1.17 se muestra la evolución global de estos parámetros en la última década.

En el gráfico 1.16 se muestra la evolución global del tipo de resolución en los diez últimos años: el porcentaje de informes favorables al reclamante —color rojo—, el porcentaje de informes favorables a la entidad —color azul— y el porcentaje de allanamientos —color amarillo—. Estos tres valores siempre deben sumar el 100 %.

De las 7.094 reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el 36,8 % ha terminado con un informe favorable al reclamante, el 33 % con informe favorable a la entidad y el 30,2 % restante con allanamiento de la entidad

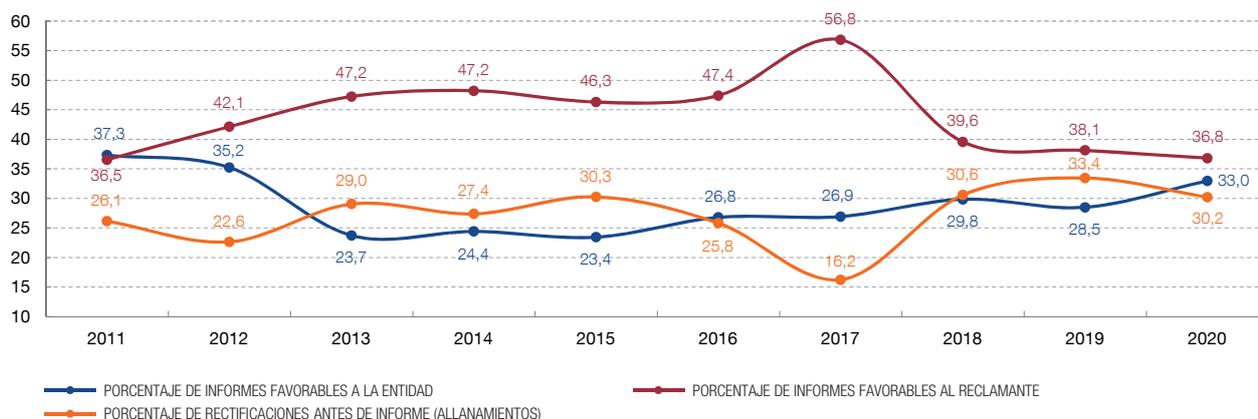
Para el período analizado se observa un cambio de tendencia en la evolución del porcentaje de informes favorables a las entidades, en los que el Banco de España no apreció actuación contraria a las buenas prácticas ni quebrantamiento de la normativa de transparencia: mientras que durante los cinco primeros años de la serie la tendencia era decreciente, desde 2016 —y especialmente en 2020— la tendencia ha sido ligeramente creciente.

Por lo que respecta al porcentaje de rectificaciones antes de informe (allanamientos), que descendió notablemente en 2016 y 2017, desde 2018 se sitúa en niveles cercanos al 30 %. Este año, con un 30,2 %, se sitúa en un nivel similar al de 2015 y 2018. Este dato debe ser analizado conjuntamente con el porcentaje de informes favorables al reclamante, que se sitúa claramente entre los más bajos de los diez últimos años (de hecho, prácticamente se equipara con el año más bajo).

Gráfico 1.16

INDICADORES DE CONDUCTA EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

Indicadores 1 a 3: Porcentajes de cada tipo de resolución

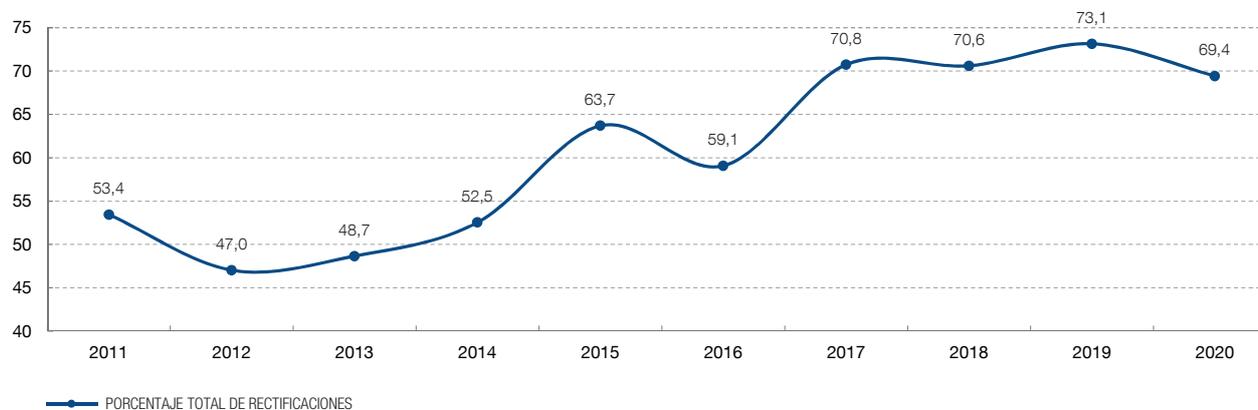


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.17

INDICADORES DE CONDUCTA EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

Indicador 4: Porcentaje total de rectificaciones



FUENTE: Banco de España.

El descenso en el peso relativo de los informes a favor del reclamante y el aumento en el de los informes favorables a la entidad reflejan una mejora en la conducta de las entidades

Este resultado —disminución de los informes favorables al reclamante y simultáneo aumento de los emitidos a favor de las entidades— apunta a que las entidades van asumiendo en mayor medida los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes y esmerándose en el trato a estos, algo que resulta positivo en términos de supervisión de la conducta.

Por su parte, en el gráfico 1.17 se muestra la evolución del porcentaje total de rectificaciones durante el mismo período de diez años.

En casi el 70 % de las reclamaciones tramitadas, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones

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— empieza a aumentar significativamente, hasta situarse en 2019 en el 73,1 %, el valor máximo de la década, descendiendo al 69,4 % en 2020. En todo caso, se puede concluir que, en casi siete de cada diez reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el reclamante ha visto satisfechas sus pretensiones después de haber acudido al Banco de España (tendencia constante desde 2017).

En el cuadro 1.3 se incluyen las 23 entidades que han obtenido un mayor número de informes motivados o allanamientos en 2020 (en concreto, más de 50). Además, para cada una de ellas se incluye información sobre el porcentaje total de rectificaciones que han obtenido, comparándolo con el que obtuvieron el año anterior.

Estas 23 entidades representan el 91,9 % del total de las reclamaciones resueltas con informes o allanamientos en 2020.

En todo caso, a pesar de la capacidad informativa del porcentaje total de rectificaciones, para realizar una aproximación más fiable sobre la conducta de las entidades es necesario analizar también el porcentaje de informes favorables al reclamante (véase la línea de trazo rojo del gráfico 1.16).

El porcentaje de informes favorables al reclamante presentaba una tendencia creciente desde el inicio de la década, culminando en 2017, año en el que se alcanzó la cifra récord de reclamaciones. Sin embargo, en 2018, 2019 y 2020 este porcentaje ha disminuido considerablemente. 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.

La evolución expuesta guarda una estrecha relación con la interacción directa del Banco de España con las entidades para ejercer las funciones de supervisión y vigilancia de la conducta de mercado. En concreto, se han realizado numerosas actuaciones orientadas a mejorar la conducta de las entidades, sentando criterios de buenas prácticas, estableciendo parámetros de calidad de los servicios de

Cuadro 1.3

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y RECTIFICACIONES EN 2020**Entidades con 50 reclamaciones o más resueltas con informe o allanamiento en 2020**

Entidad	2020		2019		Variación (%)	
	Total de reclamaciones resueltas con informe y allanamiento	Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total de reclamaciones resueltas con informe y allanamiento	Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total de reclamaciones resueltas con informe y allanamiento	Porcentaje total de rectificaciones (a)
Banco Santander, SA	1.432	58,7	778	57,8	84,1	0,9
Bankia, SA (b)	769	80,4	585	79,5	31,5	0,9
Caixabank, SA	762	78,2	818	78,5	-6,8	-0,3
BBVA, SA	760	78,7	731	88,6	4,0	-9,9
Wizink Bank, SA	367	78,3	231	76,3	58,9	2,0
Banco Sabadell, SA	318	89,0	289	84,1	10,0	4,9
Ibercaja Banco	309	69,3	221	65,3	39,8	4,0
Abanca Corporación Bancaria, SA	246	70,3	161	78,7	52,8	-8,4
Unicaja Banco, SA	201	59,3	216	64,5	-6,9	-5,2
Liberbank, SA	180	75,6	162	73,0	11,1	2,6
ING Bank NV, sucursal en España	166	62,0	102	67,2	62,7	-5,2
Cajamar Caja Rural, SCC	150	75,8	191	79,7	-21,5	-3,9
Kutxabank, SA	135	32,4	109	62,4	23,9	-30,0
Caixabank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	132	87,8	47	84,6	180,9	3,2
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	102	90,7	51	65,0	100,0	25,7
Bankinter, SA	102	31,7	65	39,6	56,9	-7,9
Cajasur Banco, SA	83	45,3	62	61,7	33,9	-16,4
Evo Banco SA	73	63,3	138	78,3	-47,1	-15,0
Deutsche Bank, SAE	69	53,3	43	36,0	60,5	17,3
Banco Cetelem, SA	68	63,8	59	72,1	15,3	-8,3
Servicios Prescriptor y Medios de Pagos, EFC, SA	59	51,4	99	50,8	-40,4	0,6
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	55	71,1	57	90,2	-3,5	-19,1
Eurocaja Rural, SCC	50	61,5	23	45,5	117,4	16,0
TOTAL ANUAL (c)		69,4		73,1		

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 que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

c Porcentaje total de rectificaciones del año considerado (no solo de estas 23 entidades, sino del total anual).

atención al cliente y, en definitiva, señalando el camino adecuado a cada entidad mediante recomendaciones y observaciones.

3.4 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación

En los gráficos 1.18, 1.19 y 1.20 se sitúan las entidades que han sido objeto de mayor número de 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.

Es importante tener presente que estos gráficos no se refieren al número total de expedientes tramitados por el Banco de España, sino que solamente se tienen en cuenta las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante. En estos casos, el Banco de España, 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 que dicha actuación no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias, o ambas.

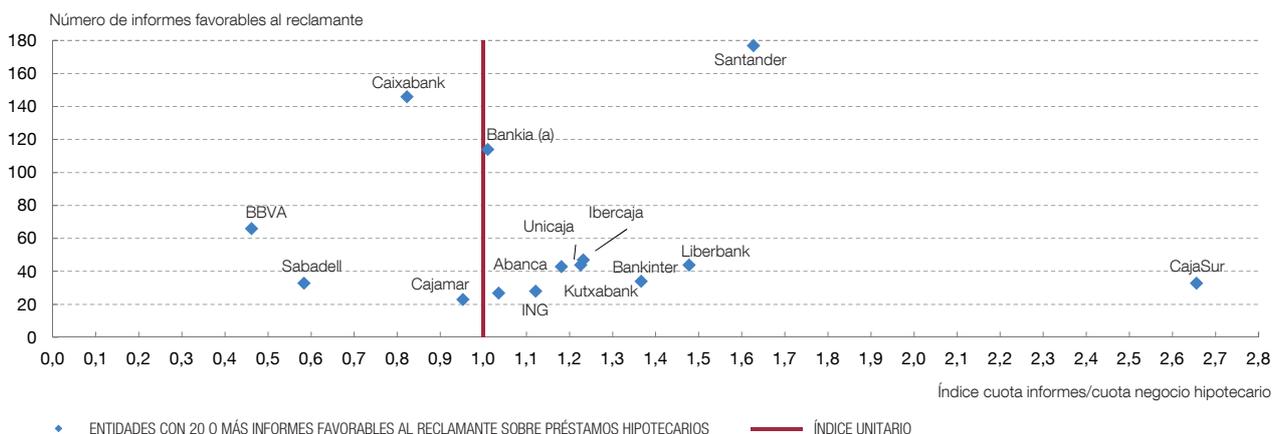
Para facilitar la correcta lectura de estos gráficos, a continuación se enumeran los pasos seguidos para su elaboración:

- i) Para cada materia, se han seleccionado las entidades con mayor número de informes favorables al reclamante: en los préstamos hipotecarios el umbral es de 20 informes, para los depósitos es de 10 y, finalmente, para las tarjetas se ha establecido en 15 informes.
- 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 los informes favorables al reclamante para esa materia.
- iii) Se ha calculado la cuota de mercado que tiene en España cada entidad en cada uno de estos tres productos —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, con un punto azul para cada entidad, en el eje horizontal.
- v) En el eje vertical se sitúan las entidades en función del número de informes favorables al reclamante que han obtenido en esa materia. Por tanto, para cada entidad, una posición más alta 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

Gráfico 1.18

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

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 1.18 se muestran las entidades que han obtenido 20 o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (se han incluido reclamaciones motivadas por moratoria hipotecaria).

A la derecha del índice unitario destacan negativamente CajaSur y Santander, con unas ratios de informes favorables al reclamante superiores a sus correspondientes cuotas de mercado en préstamos hipotecarios (ratios de 2,7 y de 1,6, respectivamente).

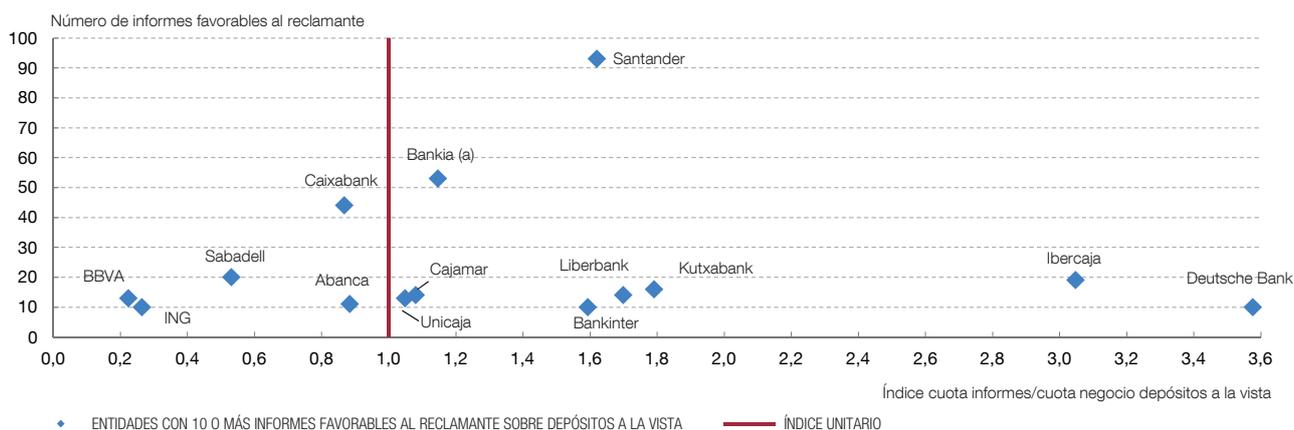
En la parte superior del gráfico se sitúan Banco Santander y Caixabank, ya que son las que, en número absoluto, más informes favorables al reclamante han obtenido en esta categoría de producto, con 177 y 146, respectivamente. No obstante, teniendo en cuenta sus respectivas cuotas de negocio de préstamos hipotecarios, la primera se sitúa a la derecha del índice unitario, con una ratio de 1,6, mientras que la segunda se sitúa a la izquierda, con una ratio de 0,8.

Por el lado positivo destacan BBVA y Sabadell: el primero, con 66 informes favorables al reclamante y una ratio de 0,5; el segundo, con 33 informes favorables al reclamante y una ratio de 0,6.

Gráfico 1.19

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

En el gráfico 1.19 se reflejan las entidades con 10 o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre depósitos a la vista.

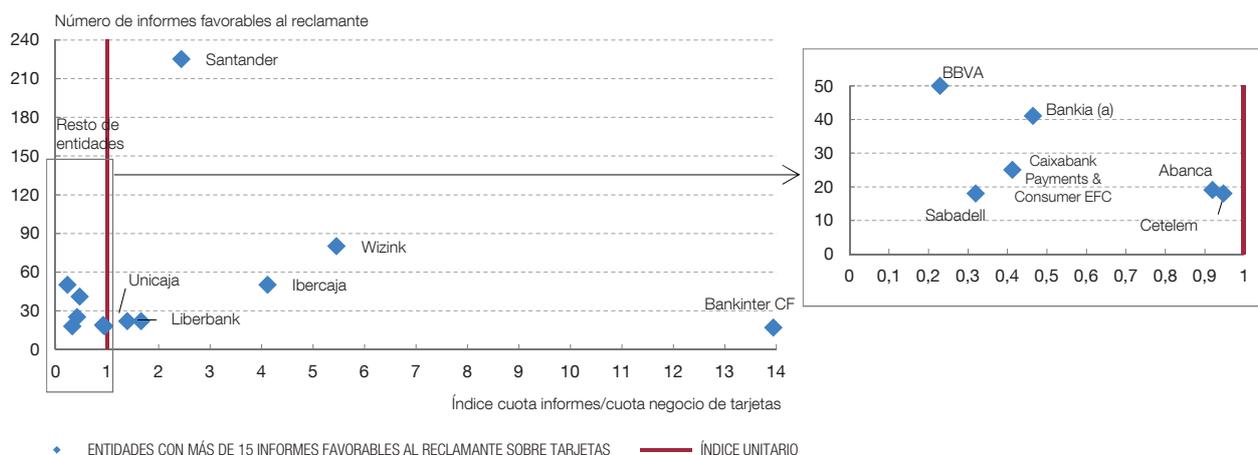
En la parte superior del gráfico vuelve a situarse Banco Santander, entidad con más informes favorables al reclamante en depósitos a la vista (93 informes), con una ratio superior a su cuota de negocio (ratio de 1,6).

En todo caso, en este ámbito destacan negativamente Deutsche Bank e Ibercaja, con unas ratios, respectivamente, de 3,6 y de 3 informes favorables al reclamante en depósitos a la vista con respecto a sus respectivas cuotas de negocio.

En sentido contrario, en la parte izquierda del gráfico destacan positivamente BBVA, ING 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, respectivamente, de 0,2, de 0,3 y de 0,5).

Para finalizar, en el gráfico 1.20 se muestran las entidades con más de 15 informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre tarjetas (se han incluido las motivadas por presuntas operaciones fraudulentas, que en el cuadro 1.4 tienen apartado específico).

Según se observa en el gráfico, en la parte derecha destaca claramente Bankinter Consumer Finance, que con 17 informes favorables al reclamante sobre tarjetas tiene 14 veces más de lo que le correspondería según su cuota de negocio en este producto. Le siguen Wizink e Ibercaja, con ratios de 5,5 y de 4,1. Por su parte,

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

FUENTE: Banco de España.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

Santander, con 225 informes favorables al reclamante, tiene 2,4 veces más de lo que le correspondería según su cuota de negocio en este producto. Es significativo que, de estos 225 informes favorables al reclamante, 172 lo son por operaciones en las que el reclamante alegaba haber sufrido algún tipo de fraude en su operativa de pagos con tarjeta.

Las restantes entidades, con una cuota de informes favorables al reclamante inferior al que le correspondería por cuota de mercado, se concentran en el lado izquierdo del gráfico y del índice unitario, que se amplía para permitir una correcta visualización. Destacan positivamente BBVA y Banco Sabadell (con unas ratios, respectivamente, de 0,2 y de 0,3).

3.5 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Banco de España?

Una correcta actuación de las entidades y, en particular, de sus SAC se basaría en los siguientes factores, ordenados de mayor a menor importancia:

- i) Las entidades deberían tender a resolver —satisfactoriamente a los intereses de sus clientes— todas las reclamaciones presentadas ante sus SAC de las que se derive un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias (véase recuadro 1.7), evitando con ello que deban elevar su

reclamación ante el Banco de España, en busca de una resolución temprana favorable a sus intereses.

- ii) Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que recurrir a reclamar ante el Banco de España debido a que el SAC no ha resuelto la situación favorablemente a 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 (esto es, con un allanamiento).
- 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, lo correcto sería que la entidad rectificase la actuación en el plazo de un mes, tras el correspondiente informe favorable al reclamante.

La no rectificación podría ser indicativa de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del Banco de España. No obstante, ha de tenerse en cuenta que, en algunas ocasiones, la rectificación resulta materialmente imposible (por ejemplo, cuando el Banco de España concluye con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó la información precontractual que es obligatorio entregar con anterioridad a la contratación).

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

De conformidad con lo expuesto, la existencia de un porcentaje bajo de informes favorables al reclamante es, a juicio del Banco de España, el principal indicador de una buena conducta de mercado y de un buen funcionamiento de sus SAC.

En cuanto al porcentaje de allanamientos, si es muy alto, sería indicio de que las entidades no han resuelto las reclamaciones correctamente en sus SAC, demorando la efectiva resolución de la controversia de manera innecesaria hasta que su cliente eleva la reclamación al Banco de España, aunque antes de que se emita un más que posible informe favorable al reclamante. Debido a lo anterior, las entidades deberían determinar con carácter general las políticas de allanamiento de sus SAC.

Finalmente, 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.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

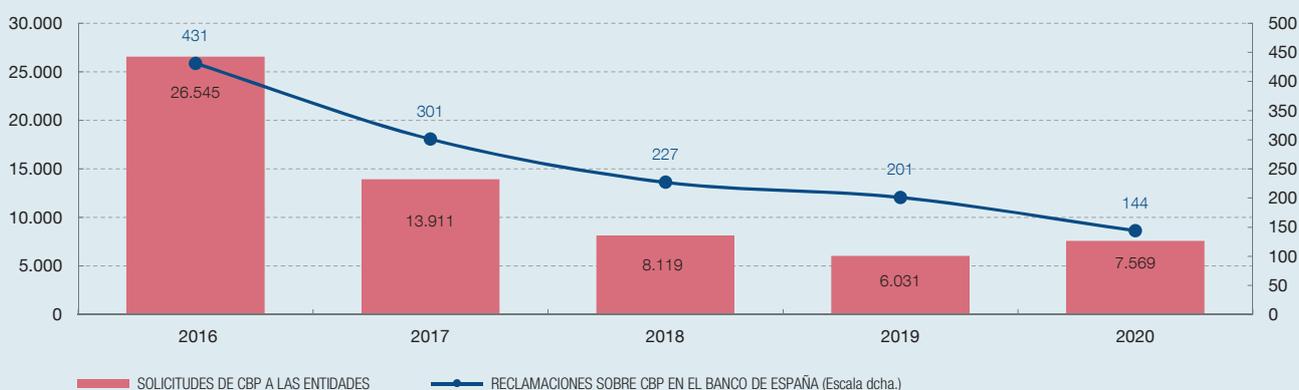
Desde que se publicó el **Real Decreto-ley 6/2012**, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios (modificado a lo largo de los años), se han recibido reclamaciones de ciudadanos que ponían de manifiesto la no aplicación, o la aplicación incorrecta, de las medidas establecidas por dicha normativa. Estas medidas se han de aplicar con carácter sucesivo y ordenado: la primera es la reestructuración de la deuda hipotecaria. Si es inviable, puede solicitarse una quita en el capital pendiente de amortización (medida que es facultativa para entidad) o la dación en pago de la vivienda (siempre que ninguna de las dos anteriores resulte de aplicación). Finalmente, si la vivienda se ha ejecutado, se contempla el derecho de alquiler por una renta favorable (véase el anexo del citado Real Decreto-ley 6/2012, que contiene el «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual» —en lo sucesivo, Código de Buenas Prácticas o CBP).

En el gráfico 1 se muestran, para los cinco últimos años, las solicitudes que han recibido las entidades de clientes que querían acogerse a las previsiones del Código de Buenas Prácticas (barras). Por otro lado, la línea azul representa el número de reclamaciones recibidas por este motivo en el Banco de España. Como puede observarse, en 2020 se mantiene la tendencia decreciente de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España. Por el contrario, se ha experimentado un repunte en el número de las solicitudes ante las entidades (pasando de 6.031 solicitudes en 2019 a 7.569 en 2020, lo que supone un crecimiento del 25,5 %)

Las 144 reclamaciones recibidas en 2020 en el Banco de España (que tan solo representan el 1,9% de las solicitudes recibidas por las entidades) se han resuelto del siguiente modo:

- Se han emitido 66 informes finales sobre el fondo del asunto. En 60 de ellos, la resolución final ha sido favorable al reclamante, por considerarse que la actuación de la entidad había quebrantado la normativa aplicable y/o no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, habiéndose rectificado la actuación en 14 ocasiones, tras el correspondiente informe.
- En un expediente de reclamación la entidad se ha allanado a las pretensiones de su cliente, procediendo a rectificar la situación objeto de discrepancia antes de la emisión del informe por parte del Banco de España.
- Los interesados desistieron de la reclamación presentada ante Banco de España en siete ocasiones.
- En 67 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 tres supuestos, la reclamación terminó siendo inadmitida por haberse verificado que había pasado más de un año entre la fecha en la que el interesado había presentado su reclamación ante la entidad y la

Gráfico 1
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. SOLICITUDES A LAS ENTIDADES FRENTE A RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA



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

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (cont.)

fecha en la que la había presentado ante Banco de España, conforme lo previsto en el artículo 18. 1 e) de la Ley 7/2017.

La Comisión de Control sobre el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas 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 hipotecarios. A 31 de diciembre de 2020, dichos datos se ofrecen en el cuadro 1.

Estos informes, así como otra información relevante relativa al CBP, se pueden consultar en el siguiente enlace web, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital:

https://portal.mineco.gob.es/es-es/economiayempresa/destacados/Paginas/Codigo_de_buenas_practicas.aspx

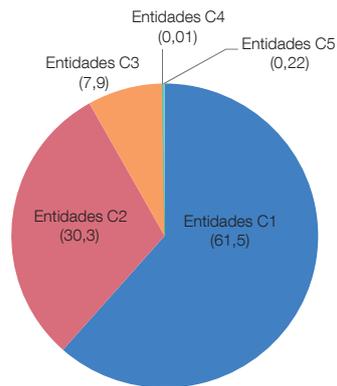
Además, en el Portal del Cliente Bancario del Banco de España, dentro del apartado de «Productos y servicios bancarios», hay una sección específica con información de interés para [deudores hipotecarios sin recursos](#).

Cuadro 1
DATOS DE LA COMISIÓN DE CONTROL DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Acumulado segundo semestre de 2020	
Solicitudes recibidas	125.927
Acumulado operaciones realizadas	60.194
Acumulado reestructuraciones de deuda	51.907
Acumulado daciones en pago	8.272
Acumulado quitas	15

FUENTE: Banco de España.

En un caso extremo, y a meros efectos ilustrativos, cabría plantearse el caso de una entidad que ha recibido 100 reclamaciones en el Banco de España y que, durante el procedimiento, en todos los casos se ha concluido con un informe favorable al reclamante, si bien posteriormente la entidad rectifica su actuación en todos ellos. Por tanto, obtendría un porcentaje total de rectificaciones del 100 %, si bien su porcentaje de informes favorable 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 hubiera sido, en primer lugar, que esas reclamaciones se hubieran resuelto por los SAC, sin necesidad de haber acudido al Banco de España; o, en segundo término, una vez iniciado el procedimiento de reclamación ante esta institución, que las reclamaciones hubieran sido resueltas con un allanamiento de la entidad antes del informe del Banco de España.

RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LA CATEGORÍA DE ENTIDAD (%)

FUENTE: Banco de España.

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 y de 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. En todo caso, se puede ampliar información sobre la actividad supervisora en el recuadro 1.1 y, sobre todo, en el [capítulo 4](#) de la *Memoria de Supervisión 2020*.

Para poder comparar el comportamiento de las entidades entre grupos homogéneos, el Banco de España clasifica las entidades en torno a cinco categorías (de C1 a C5), definidas en función de varias consideraciones: la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. 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 1.21 se muestran los datos, por grupos de entidades, sobre reclamaciones resueltas con informe del Banco de España sobre el fondo del asunto, o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante.

Las entidades de los grupos C1 y C2 concentran el 91,8 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento

Como es esperable, habida cuenta de que las mayores entidades están incluidas en estas dos categorías, C1 y C2 representan el 91,8 % de las reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento, de manera similar a años precedentes —en 2019 este porcentaje

fue del 91,6% y en 2018 del 91,4%—. Ambas categorías serán objeto de análisis pormenorizado a continuación.

En los cuadros 1.4 y 1.5 aparecen, respectivamente, las entidades que forman los grupos C1 y C2, con los porcentajes obtenidos en 2020 en los parámetros señalados anteriormente, es decir: informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, rectificaciones antes de informe (allanamientos) y rectificaciones totales. Las entidades se han ordenado de mayor a menor número de reclamaciones resueltas con informe o con allanamiento —rectificación antes de informe—.

Estos cuadros permiten hacer una valoración adecuada del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, aportando unos indicadores para valorar el funcionamiento de sus SAC.

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 tres de los cuatro indicadores señalados anteriormente. En concreto, las entidades del grupo C1 han obtenido un porcentaje de informes favorables al reclamante 7,5 puntos inferior al del grupo C2; un porcentaje total de rectificaciones 8,2 puntos superior; un porcentaje de informes favorables a la entidad superior en 7,9 puntos, y un porcentaje de allanamientos inferior, pero tan solo en 0,4 puntos.

Una última medida del comportamiento de las entidades en el proceso de reclamaciones es la ofrecida en el gráfico 1.22. Allí se sitúan las 23 entidades con 50 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento en 2020, que representan el 91,9% 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. Asimismo, las líneas roja y naranja dividen el gráfico en cuatro cuadrantes: la línea roja representa el porcentaje total de rectificaciones del total de las entidades —69,4—, y la línea naranja, el porcentaje medio de informes favorables al reclamante —36,8—.

Las entidades situadas en el cuadrante 1 han obtenido en los dos indicadores de conducta analizados 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 en el ámbito de las reclamaciones en 2020 habría sido peor cuanto más a la izquierda y más arriba se encuentren en el gráfico. Como puede observarse, las tres entidades que más destacan negativamente son Bankinter, Kuxtabank y Cajasur —todas ellas, entidades

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 con informe o allanamiento	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre el total de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento	Porcentaje de rectificaciones antes del informe (allanamientos) sobre el total de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento	Porcentaje total de rectificaciones
Banco Santander, SA	40,3	37,6	22,1	58,7
Bankia, SA (a)	36,2	18,3	45,5	80,4
Caixabank, SA	35,7	32,7	31,6	78,2
BBVA, SA	21,4	54,9	23,7	78,7
Banco Sabadell, SA	29,2	43,1	27,7	89,0
ING Bank NV, sucursal en España	32,5	44,6	22,9	62,0
Caixabank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	22,0	31,8	46,2	87,8
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	25,5	30,9	43,6	71,1
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	11,1	55,6	33,3	100,0
Santander Consumer, EFC, SA (b)	33,3	50,0	16,7	66,7
	33,6	36,8	29,6	72,9

FUENTE: Banco de España.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

b Entidad que ha causada baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 23.12.2020, por fusión con Santander Consumer Finance, SA.

del grupo C2—, con unos porcentajes de informes favorables al reclamante del 60,8 %, 60 % y 62,7 %, respectivamente, y unos porcentajes totales de rectificaciones del 31,7 %, 32,4 % y 45,3 %. Del grupo C1, únicamente se sitúa en este cuadrante Banco Santander; y del grupo C3, Eurocaja Rural.

En el extremo contrario, en el cuadrante 3 aparecen las entidades con mejores resultados en estos dos indicadores, puesto que tienen un nivel de informes contrarios a su actuación inferior a la media y, 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 habría sido mejor. En este caso, las tres entidades que más positivamente destacan son Bankinter Consumer Finance (entidad del grupo C3, con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 18,6 % y uno de rectificación total del 90,7 %), Sabadell (entidad del grupo C1, con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 29,2 % y uno de rectificación total del 89 %) y Caixabank Payments & Consumer (entidad del grupo C1, con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 22 % y uno de rectificación total del 87,8 %).

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 con informe o allanamiento	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre el total de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento	Porcentaje de rectificaciones antes del informe (allanamientos) sobre el total de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento	Porcentaje total de rectificaciones
Wizink Bank, SA	24,5	18,5	56,9	78,3
Ibercaja Banco, SA	45,0	30,4	24,6	69,3
Abanca Corporación Bancaria, SA	28,0	37,0	35,0	70,3
Unicaja Banco, SA	45,8	30,3	23,9	59,3
Liberbank, SA	52,8	33,9	13,3	75,6
Cajamar Caja Rural, SCC	40,7	36,7	22,7	75,8
Kutxabank, SA	60,0	17,8	22,2	32,4
Bankinter, SA	60,8	19,6	19,6	31,7
Cajasur Banco, SA	62,7	22,9	14,5	45,3
Evo Banco, SA	34,2	32,9	32,9	63,3
Deutsche Bank, SAE	43,5	34,8	21,7	53,3
Banco Cetelem, SA	32,4	30,9	36,8	63,8
Caja Rural del Sur, SCC	36,6	9,8	53,7	86,5
Caja Laboral Popular, CC	25,0	70,0	5,0	41,7
Open Bank, SA	48,3	37,9	13,8	61,1
Santander Consumer Finance, SA	32,1	46,4	21,4	66,7
Cofidis, SA, Sucursal en España	38,9	38,9	22,2	45,5
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	85,7	7,1	7,1	84,6
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	50,0	8,3	41,7	54,5
Sabadell Consumer Finance, SA	14,3	14,3	71,4	100,0
	41,1	28,9	30,0	64,7

FUENTE: Banco de España.

En el cuadrante 2 aparecen Liberbank y Cajamar, entidades con un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media, pero que rectifican su actuación en mayor medida que la media.

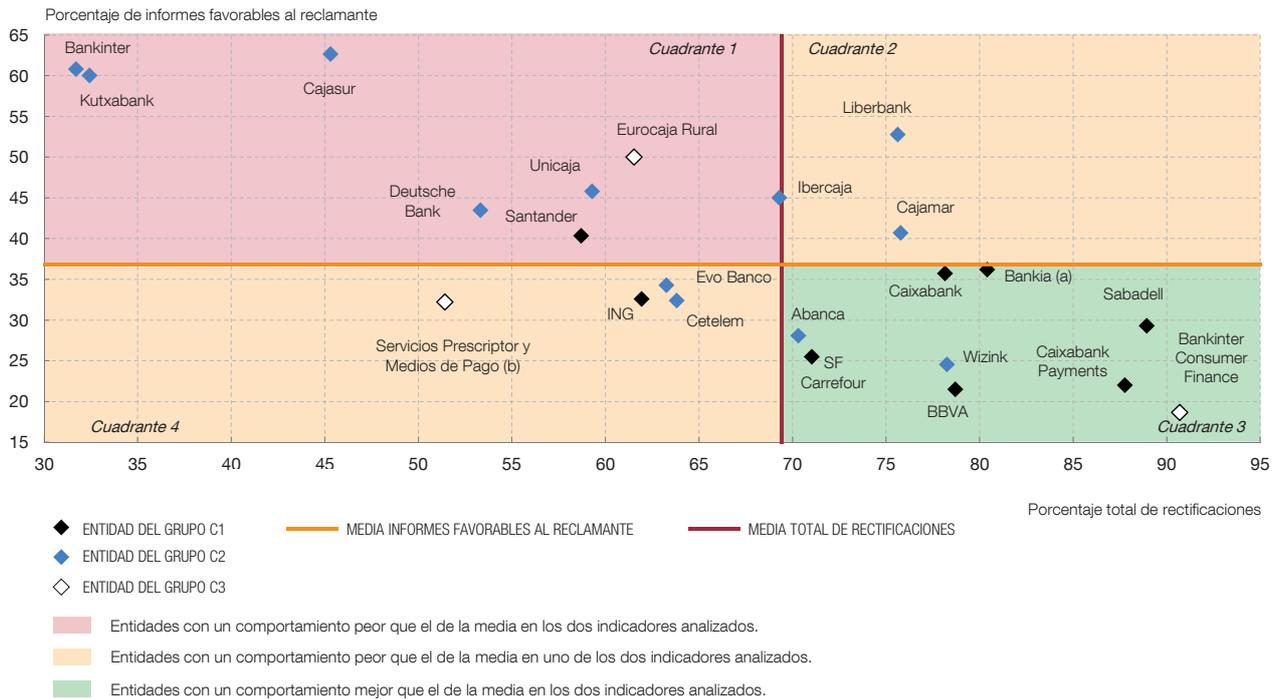
Por su parte, en el cuadrante 4 se sitúan cuatro entidades que han obtenido un porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media, pero que también han rectificado su actuación por debajo de la media.

La conclusión que se alcanza es la misma: en general, las entidades del grupo C1 han obtenido un mejor comportamiento en 2020 que las del grupo C2, en línea con los años precedentes.

Gráfico 1.22

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y TOTAL DE RECTIFICACIONES

Entidades con 50 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.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, S.A.

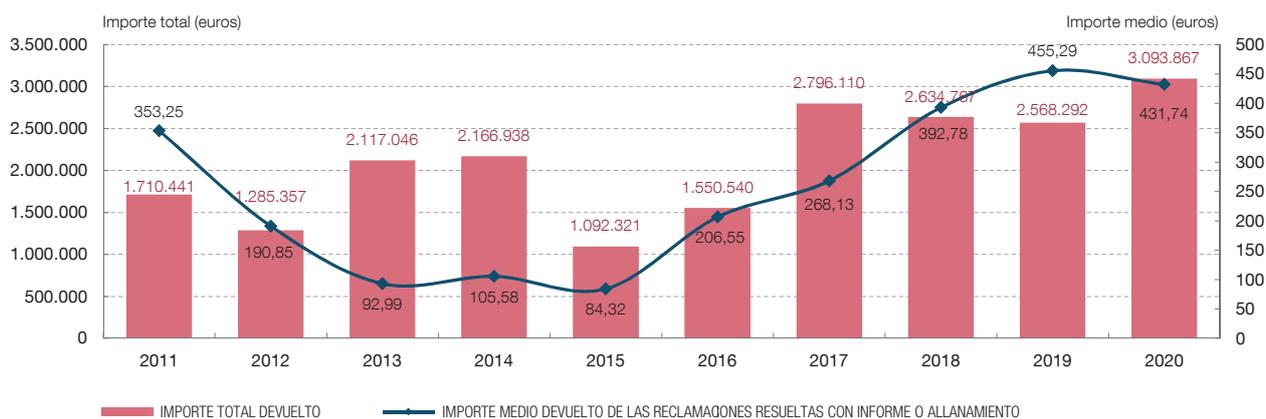
b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2020, por renuncia, aunque con el compromiso de seguir atendiendo las reclamaciones que se presenten contra ella.

En cualquier caso, en el anejo estadístico, al final de este capítulo, los cuadros A.1.3 a A.1.8 desagregan la información, para cada entidad, del número de reclamaciones que han finalizado con informe (bien favorable al reclamante, bien favorable a la entidad) o con allanamiento (o rectificación antes de informe), así como sus ratios de indicadores de conducta más relevantes.

Es necesario precisar, una vez más, que un mismo expediente de reclamación puede dar lugar a dos o a 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 una transferencia, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas en la operación —esto es, la emisora de la transferencia y la receptora—, y se valora de manera individualizada la actuación de cada una, conforme a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias.

Gráfico 1.23

IMPORTE DEVUELTO POR LAS ENTIDADES EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

En 2020, en el marco del procedimiento de reclamaciones, se ha tenido conocimiento de la devolución de 3.093.867 euros de las entidades a sus clientes: el importe total devuelto más alto de la década

Finalmente, se ha de destacar que el Banco de España ha tenido conocimiento de la devolución de 3.093.867 euros de las entidades a sus clientes con motivo de la rectificación de sus actuaciones, tanto antes como después del informe final. En el gráfico 1.23 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. Como se aprecia, 2020 es el año en el que mayor importe total se ha devuelto en la última década, si bien el importe medio ha descendido ligeramente con respecto al año precedente.

Para la correcta lectura de las clasificaciones de los cuadros A.1.1 y A.1.2, hay que tener en cuenta la siguiente información:

- La categoría de «Tarjetas», en el cuadro A.1.1, es la suma de estas partidas del cuadro A.1.2: «Operaciones fraudulentas con tarjeta», «Tarjetas *revolving*» y «Tarjetas de crédito/débito».
- La categoría de «Préstamos personales», en el cuadro A.1.1, es la resta de estas partidas del cuadro A.1.2: «Préstamos personales y crédito al consumo» menos «Préstamos a pymes o autónomos».
- La categoría de «Transferencias», en el cuadro A.1.1, es la suma de las categorías de «Fraude mediante transferencias por Internet» y «Transferencias» del cuadro A.1.2.
- La categoría de «Efectivo y cheques», en el cuadro A.1.1, se corresponde en el cuadro A.1.2 con partidas de «Servicio de caja» y de «Efectos: cheques, pagarés, letras».
- La categoría de «Otros servicios de pago», del cuadro A.1.1, es la suma de las categorías de «Recibos y adeudos» y «Dinero electrónico» del cuadro A.1.2.
- La categoría de «Pymes», del cuadro A.1.1, es la suma de estas partidas del cuadro A.1.2: «Préstamos a pymes o autónomos» y «Préstamos especiales».
- La categoría de «Otras reclamaciones» incluye las cuestiones que se desglosan en «Cuestiones varias» del cuadro A.1.2, salvo la de «Efectos: cheques, pagarés, letras».

Cuadro A.1.1

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

	2020		2019		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Hipotecas	5.725	26,9	4.468	30,5	28,1
Tarjetas	5.622	26,4	2.619	17,9	114,7
Cuentas y depósitos	4.192	19,7	2.853	19,5	46,9
Préstamos personales	1.311	6,1	1.275	8,7	2,8
Otros organismos	1.010	4,7	823	5,6	22,7
Herencias	764	3,6	669	4,6	14,2
Transferencias	753	3,5	444	3,0	69,6
COVID-19	479	2,2	—	—	—
Efectivo y cheques	297	1,4	354	2,4	-16,1
Otros servicios de pago	238	1,1	205	1,4	16,1
Pymes	223	1,0	203	1,4	9,9
Avales	90	0,4	87	0,6	3,4
Otras reclamaciones	616	2,9	638	4,4	-3,4
TOTAL	21.320	100,0	14.638	100,0	45,6

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A.1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

	2020		2019		% variación
	N.º	% s/total	N.º	% s/total	
Préstamos hipotecarios	5.725	26,9	4.468	30,5	28,1
Gastos de formalización	2.036	9,5	1.544	10,5	31,9
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	1.095	5,1	579	4,0	89,1
Comisiones	358	1,7	379	2,6	-5,5
Petición de documentación	287	1,3	299	2,0	-4,0
Tramitación administrativa de la hipoteca	222	1,0	165	1,1	34,5
Aplicación del tipo de referencia IRPH	191	0,9	55	0,4	247,3
Código de Buenas Prácticas	186	0,9	201	1,4	-7,5
Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017	180	0,8	321	2,2	-43,9
Bonificaciones del tipo de interés	168	0,8	136	0,9	23,5
Garantías del préstamo	90	0,4	65	0,4	38,5
Cálculo de la cuota	87	0,4	102	0,7	-14,7
Tasación	86	0,4	51	0,3	68,6
Disconformidad con la deuda pendiente	82	0,4	44	0,3	86,4
Concesión	72	0,3	34	0,2	111,8
Cláusula suelo	61	0,3	100	0,7	-39,0
Información previa	37	0,2	24	0,2	54,2
Préstamo multidivisa	26	0,1	24	0,2	8,3
Cesión del crédito	17	0,1	16	0,1	6,3
Fiscalidad	16	0,1	18	0,1	-11,1
Intereses negativos	16	0,1	4	0,0	300,0
Subrogación de acreedor	14	0,1	14	0,1	0,0
Novación	14	0,1	12	0,1	16,7
Titulización	13	0,1	27	0,2	-51,9
Ejecución hipotecaria	12	0,1	17	0,1	-29,4
Crédito hipotecario	11	0,1	18	0,1	-38,9
Cobertura de riesgos	10	0,0	14	0,1	-28,6
Subrogación de deudor	10	0,0	10	0,1	0,0
Interés de demora	7	0,0	16	0,1	-56,3
Préstamo a promotor	5	0,0	5	0,0	0,0
Redondeo de intereses	3	0,0	3	0,0	0,0
Índice de referencia aplicado	3	0,0	2	0,0	50,0
Hipoteca inversa	1	0,0	1	0,0	0,0
Cancelación	1	0,0	0	0,0	—
Otras cuestiones	308	1,4	168	1,1	83,3
Préstamos personales y créditos para consumo	1.485	7,0	1.421	9,7	4,5
Cancelación	360	1,7	599	4,1	-39,9
Disconformidad con la deuda pendiente	304	1,4	278	1,9	9,4
Petición de documentación	199	0,9	79	0,5	151,9
Préstamos a pymes o a autónomos	174	0,8	146	1,0	19,2
Comisiones	110	0,5	84	0,6	31,0
Intereses	103	0,5	77	0,5	33,8
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	102	0,5	50	0,3	104,0
Refinanciación	48	0,2	33	0,2	45,5
Concesión	36	0,2	14	0,1	157,1
Información previa	19	0,1	22	0,2	-13,6
Cesión del crédito	15	0,1	20	0,1	-25,0
Préstamo responsable	4	0,0	4	0,0	0,0
Otras cuestiones	11	0,1	15	0,1	-26,7
Avales	90	0,4	87	0,6	3,4
Préstamos especiales	49	0,2	57	0,4	-28,3
Leasing	24	0,1	30	0,2	-20,0
Factoring/confirming	14	0,1	8	0,1	75,0
Crédito documentario	6	0,0	4	0,0	50,0
Préstamos subvencionados	4	0,0	12	0,1	-66,7
Descuento comercial	1	0,0	3	0,0	-66,7

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A.1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2020		2019		% variación
	N.º	% s/total	N.º	% s/total	
Cuentas corrientes	4.153	19,5	2.798	19,1	48,4
Comisiones	2.134	10,0	1.118	7,6	90,9
Cancelación	451	2,1	350	2,4	28,9
Discrepancia sobre apuntes	377	1,8	397	2,7	-5,0
Bloqueo	304	1,4	317	2,2	-4,1
Solicitud de información	214	1,0	223	1,5	-4,0
Modificación de condiciones	155	0,7	70	0,5	121,4
Blanqueo	134	0,6	70	0,5	91,4
Régimen de disposición	76	0,4	38	0,3	100,0
Embargo de saldo	63	0,3	34	0,2	85,3
Apertura	56	0,3	38	0,3	47,4
Compensación de cuentas	36	0,2	19	0,1	89,5
Cuenta de pago básica	34	0,2	26	0,2	30,8
Cambio de titularidad	32	0,2	27	0,2	18,5
Regalos promocionales/publicidad	27	0,1	25	0,2	8,0
Liquidación de intereses	26	0,1	18	0,1	44,4
Cuentas inactivas	21	0,1	24	0,2	-12,5
Traslado de cuenta	13	0,1	4	0,0	225,0
Depósitos	39	0,2	55	0,4	-127,8
Depósitos a plazo	39	0,2	54	0,4	-27,8
Depósitos estructurados	0	0,0	1	0,0	-100,0
Servicios de pago	6.774	31,8	3.475	23,7	94,9
Fraude	2.268	10,6	911	6,2	149,0
Operaciones fraudulentas con tarjeta	1.942	9,1	814	5,6	138,6
Fraude mediante transferencias por Internet	326	1,5	97	0,7	236,1
Tarjetas <i>revolving</i>	1.869	8,8	599	4,1	212,0
Tarjetas de crédito/débito	1.811	8,5	1.206	8,2	50,2
Documentación contractual	419	2,0	150	1,0	179,3
Comisiones	368	1,7	240	1,6	53,3
Discrepancia sobre apuntes	279	1,3	198	1,4	40,9
Disconformidad con la deuda pendiente	254	1,2	244	1,7	4,1
Cajeros automáticos	228	1,1	185	1,3	23,2
Cancelación	96	0,5	78	0,5	23,1
Terminal punto de venta	78	0,4	50	0,3	56,0
Modificación de condiciones	54	0,3	40	0,3	35,0
Otras cuestiones	35	0,2	21	0,1	66,7
Transferencias	427	2,0	347	2,4	23,1
Operación ejecutada incorrectamente	295	1,4	212	1,4	39,2
Comisiones y gastos de la operación	126	0,6	109	0,7	15,6
Otras cuestiones	6	0,0	26	0,2	-76,9
Recibos y adeudos	224	1,1	186	1,3	20,4
Servicio de caja	161	0,8	207	1,4	-22,2
Dinero electrónico	14	0,1	19	0,1	-26,3
Competencia de otros organismos	1.010	4,7	823	5,6	22,7
Valores	568	2,7	467	3,2	21,6
Seguros	400	1,9	299	2,0	33,8
Protección de datos	42	0,2	57	0,4	-26,3
Herencias	764	3,6	669	4,6	14,2
Tramitación de testamentaria	370	1,7	271	1,9	36,5
Disposición por herederos	211	1,0	230	1,6	-8,3
Información a herederos	183	0,9	168	1,1	8,9
COVID-19	479	2,2	—	—	—
Moratoria hipotecaria	191	0,9	—	—	—
Moratoria no hipotecaria	136	0,6	—	—	—
Avales ICO	110	0,5	—	—	—
Varios	42	0,2	—	—	—
Cuestiones varias	752	3,5	785	5,4	-4,2
Demora o desatención de la entidad	278	1,3	237	1,6	17,3
Operación no bancaria	235	1,1	166	1,1	41,6
Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio	136	0,6	147	1,0	-7,5
<i>Renting</i>	26	0,1	9	0,1	188,9
Inclusión en ficheros de solvencia patrimonial	25	0,1	21	0,1	19,0
Cajas de seguridad	8	0,0	17	0,1	-52,9
Cuestiones de la CIRBE	1	0,0	124	0,8	-99,2
Otras cuestiones	43	0,2	64	0,4	-32,8
TOTAL	21.320	100,0	14.638	100,0	45,6

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A.1.3

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2020**Bancos**

Entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos)		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Porcentaje total de rectificaciones (a)	Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Banco Santander, SA	317	22,1	577	40,3	538	37,6	58,7	1.432
Bankia, SA (b)	350	45,5	278	36,2	141	18,3	80,4	769
Caixabank, SA	241	31,6	272	35,7	249	32,7	78,2	762
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	180	23,7	163	21,4	417	54,9	78,7	760
Wizink Bank, SA	209	56,9	90	24,5	68	18,5	78,3	367
Banco Sabadell, SA	88	27,7	93	29,2	137	43,1	89,0	318
Ibercaja Banco, SA	76	24,6	139	45,0	94	30,4	69,3	309
Abanca Corporación Bancaria, SA	86	35,0	69	28,0	91	37,0	70,3	246
Unicaja Banco, SA	48	23,9	92	45,8	61	30,3	59,3	201
Liberbank, SA	24	13,3	95	52,8	61	33,9	75,6	180
Kutxabank, SA	30	22,2	81	60,0	24	17,8	32,4	135
Bankinter, SA	20	19,6	62	60,8	20	19,6	31,7	102
Cajasur Banco, SA	12	14,5	52	62,7	19	22,9	45,3	83
Evo Banco, SA	24	32,9	25	34,2	24	32,9	63,3	73
Deutsche Bank, SAE	15	21,7	30	43,5	24	34,8	53,3	69
Banco Cetelem, SA	25	36,8	22	32,4	21	30,9	63,8	68
Open Bank, SA	4	13,8	14	48,3	11	37,9	61,1	29
Santander Consumer Finance, SA	6	21,4	9	32,1	13	46,4	66,7	28
Arquia Bank, SA	8	42,1	9	47,4	2	10,5	76,5	19
Banca March, SA	4	36,4	6	54,5	1	9,1	80,0	11
Bankoa, SA	3	37,5	4	50,0	1	12,5	57,1	8
Sabadell Consumer Finance, SA	5	71,4	1	14,3	1	14,3	100,0	7
Nuevo Micro Bank, SA	3	50,0	1	16,7	2	33,3	100,0	6
Banco Mediolanum, SA	0	0,0	3	50,0	3	50,0	66,7	6
Targobank, SA	1	16,7	4	66,7	1	16,7	20,0	6
Andbank España, SA	1	16,7	4	66,7	1	16,7	40,0	6
Singular Bank, SA	1	20,0	3	60,0	1	20,0	75,0	5
Banca Pueyo, SA	1	25,0	3	75,0	0	0,0	100,0	4
Banco Caminos, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Banco Finantia Spain, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
Banco Pichincha España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Cecabank, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Banco Caixa Geral, SA (c)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Renta 4 Banco, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	1.783	29,6	2.205	36,6	2.029	33,7	69,5	6.017

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 que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.
c Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 13.3.2020, por fusión con Abanca Corporación Bancaria, SA.

Cuadro A.1.4

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2020

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	2	50,0	2	50,0	50,0	4
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
TOTAL	0	0,0	3	50,0	3	50,0	33,3	6

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.1.5

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2020**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	34	22,7	61	40,7	55	36,7	75,8	150
Eurocaja Rural, SCC	14	28,0	25	50,0	11	22,0	61,5	50
Caja Rural de Granada, SCC	20	43,5	20	43,5	6	13,0	65,0	46
Caja Rural del Sur, SCC	22	53,7	15	36,6	4	9,8	86,5	41
Caja Laboral Popular, CC	2	5,0	10	25,0	28	70,0	41,7	40
Caixa de Crèdit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, SCC	4	20,0	10	50,0	6	30,0	57,1	20
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	3	15,8	11	57,9	5	26,3	71,4	19
Caja Rural de Navarra, SCC	6	37,5	6	37,5	4	25,0	50,0	16
Caja Rural de Asturias, SCC	7	43,8	7	43,8	2	12,5	50,0	16
Cajasiete, Caja Rural, SCC	3	21,4	6	42,9	5	35,7	55,6	14
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	4	36,4	6	54,5	1	9,1	40,0	11
Caja Rural de Aragón, SCC	0	0,0	0	0,0	10	100,0	—	10
Caja Rural Central, SCC	3	37,5	4	50,0	1	12,5	71,4	8
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	0	0,0	6	75,0	2	25,0	50,0	8
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0,0	5
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0,0	4
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia, y Castellans, SCC	0	0,0	4	100,0		0,0	100,0	4
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	1	33,3	1	33,3	1	33,3	100,0	3
Caja Rural San José de Almassora, SCCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Caja Rural San José de Nules, SCCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	2	100,0		0,0	50,0	2
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0,0	2
Caja Rural de Cheste, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Almedralejo, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Gijón, SCAC	0	0,0	1	100,0		0,0	0	1
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	1	100,0	0	0,0		0,0	100	1
Caixa Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, SCCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural Ntra. Sra. de la Esperanza de Onda, SCCV	0	0,0	1	100,0		0,0	0	1
Caixa Rural Altea, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caja Rural de Torrent, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
TOTAL	124	25,7	204	42,3	154	32,0	65,5	482

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 2020**Establecimientos financieros de crédito (incluidos EFC-EP)**

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 Payments & Consumer, EFC, EP, SA	61	46,2	29	22,0	42	31,8	87,8	132
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	67	65,7	19	18,6	16	15,7	90,7	102
Servicios Prescriptor y Medios de Pagos, EFC, SA (b)	16	27,1	19	32,2	24	40,7	51,4	59
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	24	43,6	14	25,5	17	30,9	71,1	55
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	7,1	12	85,7	1	7,1	84,6	14
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	5	41,7	6	50,0	1	8,3	54,5	12
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	3	33,3	1	11,1	5	55,6	100,0	9
Santander Consumer, EFC, SA (c)	1	16,7	2	33,3	3	50,0	66,7	6
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	1	16,7	3	50,0	2	33,3	25,0	6
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	1	33,3	0	0,0	2	66,7	100,0	3
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	2
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
FCA Capital España, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	1
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
TOTAL	184	45,2	108	26,5	115	28,3	79,5	407

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 que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2020, por renuncia, aunque con el compromiso de seguir atendiendo las reclamaciones que se presenten contra ella.
c Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 23.12.2020, por fusión con Santander Consumer Finance, SA.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2020**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	38	22,9	54	32,5	74	44,6	62,0	166
Cofidis, SA, sucursal en España	4	22,2	7	38,9	7	38,9	45,5	18
Volkswagen Bank GmbH, sucursal en España	4	44,4	4	44,4	1	11,1	87,5	9
Triodos Bank, NV, sucursal en España	1	14,3	4	57,1	2	28,6	60,0	7
RCI Banque, SA, sucursal en España	2	40,0	2	40,0	1	20,0	75,0	5
N26 Bank GmbH, sucursal en España	2	50,0	1	25,0	1	25,0	66,7	4
Novo Banco, SA, sucursal en España	0	0,0	2	66,7	1	33,3	50,0	3
Orange Bank, SA, sucursal en España	2	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Younited, sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
BNP Paribas, SA, sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
TOTAL	54	25,0	74	34,3	88	40,7	63,3	216

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 2020**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	%		
Pecunia Cards, EDE, SL	2	25,0	2	25,0	4	50,0	50,0	8
Paypal (Europe) S. à r. l. et Cie., SCA	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0,0	7
American Express Europe, SA	1	25,0	3	75,0	0	0,0	75,0	4
Universalpay, EP, SL	1	25,0	1	25,0	2	50,0	50,0	4
Avanzia Bank, SA	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0,0	3
Ferratum Bank, PLC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	100,0	2
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	0	0,0	0	0,0	2	100,0	—	2
Pagantis, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Novum Bank Ltd (Cashper)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Ria Payment Institution, EP, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Comercia Global Payments, EP, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Dexia Credit Local	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Nationale-Nederlanden Bank NV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Instituto de Crédito Oficial (ICO)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
Intermediación Financiera Eurocredit Mad, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0,0	1
TOTAL	5	13,2	23	60,5	10	26,3	32,1	38

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).