

El *Informe Semestral del Servicio de Reclamaciones* es una publicación que tiene como objetivo servir de avance de la información que será publicada posteriormente en la *Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones*. Su contenido (que puede ser revisado y/o ajustado) tiene, por tanto, carácter provisional.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
1 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA EN EL SEMESTRE	5
2 RECLAMACIONES Y QUEJAS	6
2.1 Resoluciones emitidas por materia	6
2.2 Resoluciones emitidas por tipo de resolución	6
3 ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS	8
3.1 Resumen para todas las entidades	8
3.2 Detalle por entidades más reclamadas	9
4 CANTIDADES RECUPERADAS	10
5 CUESTIONES MÁS RECLAMADAS	11

PRESENTACIÓN

El presente informe recoge un breve resumen estadístico de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros, durante el primer semestre del año 2009.

El objetivo es servir de avance de la información que será publicada posteriormente en la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones. Su contenido tiene, por tanto, carácter provisional.

Su estructura es la siguiente:

- En primer lugar, se ofrecen datos de la actividad total realizada en el Servicio, desglosada en reclamaciones, quejas y consultas.
- En segundo lugar se presentan las resoluciones emitidas en el semestre clasificadas por materias reclamadas y por el tipo de resolución que ha dado lugar al cierre del expediente.
- En tercer lugar se muestra un cuadro estadístico con la clasificación de los informes emitidos y los allanamientos recibidos, clasificados por tipo de entidad reclamada.
- En cuarto lugar se detallan las 31 entidades que han recibido mayor número de informes del Servicio en el semestre, destacando aquellas que han sido objeto de un mayor número de informes favorables al reclamante.
- En quinto lugar se hace referencia a las cuestiones reclamadas más destacables durante el periodo y los criterios utilizados en su resolución.

1 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA EN EL SEMESTRE

Durante el primer semestre del año 2009 se recibieron 28.609 nuevos casos de reclamación, queja o consulta, lo que supone un fuerte aumento, del 90% con respecto al mismo semestre del año anterior. Dicho incremento se reparte del siguiente modo: Un 113% de aumento en consultas telefónicas atendidas por el Call Center del Servicio de Reclamaciones, un 81% de crecimiento en el número de escritos de reclamación y queja recibidos, y un 114% en el de consultas telemáticas presentadas.

El gráfico 1 muestra las cifras más representativas de la actividad desarrollada en el semestre analizado.

ACTIVIDAD DESARROLLADA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009

GRÁFICO 1



Fuente: Banco de España

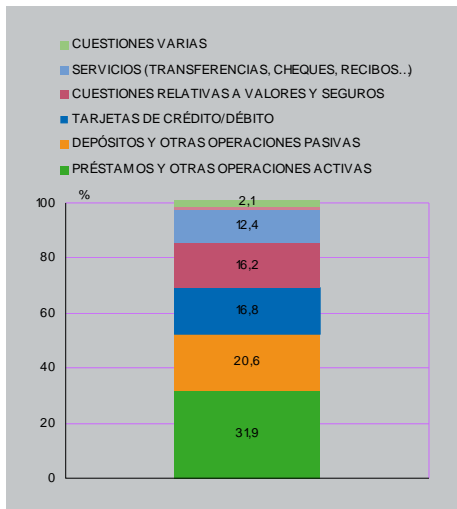
Las conclusiones más relevantes que podemos obtener de este primer semestre del año son las siguientes:

1. El fuerte aumento en el número de escritos de reclamación y queja planteados ante el Servicio de Reclamaciones observado en el ejercicio anterior, de un 30%, se ha visto aún más incrementado en el presente ejercicio, con un aumento acumulado a 30 de junio de 2009 del 81%.
2. El importante aumento de reclamaciones unido a la atención de consultas, tanto telefónicas como telemáticas, ha originado, que si bien estas últimas puedan ser atendidas en su práctica totalidad, dentro de los plazos legales, no haya podido ser así con las reclamaciones y quejas, si bien se están concentrando todos los esfuerzos para alcanzar en breve dicho objetivo.

2 RECLAMACIONES Y QUEJAS

2.1 Resoluciones emitidas por materias

GRÁFICO 2.1



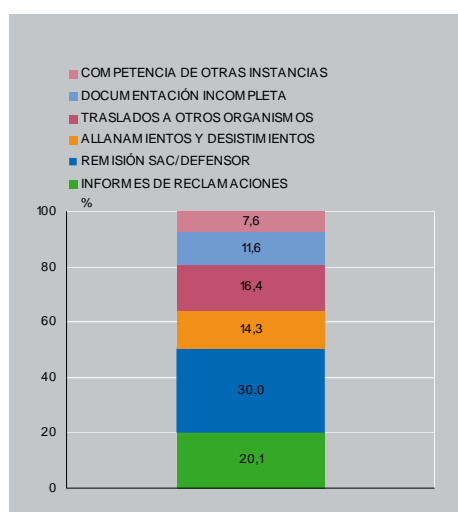
FUENTE: Banco de España.

El gráfico 2.1 presenta la clasificación por materias de las reclamaciones y quejas resueltas en este primer semestre.

Las materias más reclamadas son las relacionadas con operaciones de préstamo y crédito, que han adquirido una gran relevancia en este primer semestre con un aumento de cuatro puntos porcentuales respecto al ejercicio 2008. También se observa un aumento de las reclamaciones relacionadas con el descuento y negociación de efectos. Las cuestiones relativas a valores y seguros y a tarjetas de crédito y débito se mantienen en porcentajes similares a los de periodos anteriores, sin embargo se observa una pérdida de importancia relativa de las relacionadas con operaciones de depósito.

2.2 Resoluciones emitidas por tipos de resolución

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.

Durante el primer semestre del año se han resuelto 4.878 expedientes de reclamación y queja.

El gráfico 2.2 muestra las resoluciones emitidas durante este periodo, clasificadas por el tipo de resolución que ha dado lugar al cierre del expediente.

Como puede observarse un 20% (981) de las reclamaciones y quejas resueltas finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado, última fase del procedimiento de tramitación de las reclamaciones.

Todo informe contiene unas conclusiones claras en las que se hace constar si de lo actuado se desprende vulneración de normas de transparencia y protección de la clientela, y si la/s entidad/es se ha/n ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. Además, el informe analiza todas las cuestiones que se hubiesen planteado en la queja o reclamación. El informe final tiene carácter informativo y no tiene la consideración de acto administrativo, por lo que el interesado no puede entablar recurso alguno contra él.

Un 14% (698) de las reclamaciones y quejas resueltas lo fueron por allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes o por desistimiento de estos de la reclamación presentada. Se observa una tendencia decreciente en el número de allanamientos recibidos en este Servicio.

Un 30% de los escritos de reclamación presentados, fue inadmitido provisionalmente por defecto subsanable, al no haber acreditado el reclamante haber acudido ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente de la entidad afectada, frente al 13% del año anterior. Este fuerte incremento se ha producido al requerir el Servicio el estricto cumplimiento del requisito que establece la normativa vigente para la admisión de quejas y reclamaciones –la presentación previa al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad-, no considerando el trámite cumplido por la mera presentación de un escrito de queja a una oficina u otro departamento de la entidad reclamada, pues ello no permite en muchos casos a dichos Servicios, pronunciarse sobre las pretensiones del reclamante. De esta manera se pretende que los Servicios de Atención al Cliente de las entidades, tengan la oportunidad de resolver las reclamaciones de sus clientes antes de que estos se dirijan a este Servicio de Reclamaciones.

Un 16% (780) de las reclamaciones fue trasladado por razón de la materia ó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ó a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ó a la Agencia Española de Protección de Datos; un 12% (566) fue inadmitido por no aportar el reclamante la documentación necesaria para tramitar la reclamación¹ y, finalmente, un 8% (371) fue competencia de otras instancias, a las que, en su caso, se indicó al

1. a) *Datos de identificación* del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI, y representación en caso de haberla); b) *entidad* o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) *motivo* concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y *firma*; e) en el caso de reclamaciones presentadas ante una Oficina Municipal de Información al Consumidor (*OMIC*) y posteriormente remitidas por dicha oficina al Servicio de Reclamaciones para su resolución, deberá previamente solicitarse la ratificación en la misma por parte del reclamante, cuando el plazo transcurrido desde la interposición de la denuncia ante la misma y su remisión al Servicio de Reclamaciones así lo aconseje; f) *Documentación* acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado para completarla en un plazo de diez días hábiles. Caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite.

reclamante que debía acudir, en defensa de sus intereses², siendo de especial relevancia el aumento de aquellos casos que son competencia de los tribunales de justicia.

3 ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS.

3. 1 Resumen para todas las entidades

CUADRO 3.1

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Bancos	431	45,5	197	20,8	260	27,4	60	6,3	948
Cajas de ahorros	139	24,1	126	21,8	239	41,4	73	12,7	577
Cooperativas de crédito	12	20,0	23	38,3	22	36,7	3	5,0	60
Establecimientos financieros de crédito	40	54,1	12	16,2	15	20,3	7	9,5	74
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	24	49,0	10	20,4	13	26,5	2	4,1	49
Resto de entidades	0	-	3	15,0	10	50,0	7	35,0	20
Total	646	37,4	371	21,5	559	32,3	152	8,8	1.728

FUENTE: Banco de España.

El cuadro 3.1 presenta por tipo de entidad la clasificación de los informes emitidos³ y allanamientos, distinguiendo entre aquellos informes con conclusión favorable al reclamante, desfavorable al reclamante, y aquellos en los que no se puede emitir un pronunciamiento en uno u otro sentido.

El 88% de los informes emitidos lo han sido en relación a Bancos y Cajas de Ahorros, con un mayor peso específico de los primeros, que absorben el 55% del total frente al 33% de las Cajas.

Las entidades que más porcentaje de allanamientos realizan son los Establecimientos Financieros de Crédito, seguidos de las Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y los Bancos, estos últimos con un 45%. Las Cajas de Ahorros muestran un menor porcentaje, con tan solo el 24%.

Por el contrario, las Cajas de Ahorros son las que tienen un mayor número de informes desfavorables al reclamante, un 41%, frente al 27% de los Bancos.

2. Dentro de este grupo, se encuentran cuestiones de las que resultan competentes para su conocimiento otros departamentos del Banco de España, los jueces y tribunales de justicia, etc.

³ Cada informe puede ir dirigido a una o varias entidades, por ello el total informes emitidos es inferior a la suma de informes recibidos por cada entidad.

3.2. Detalle por entidades más reclamadas

A continuación se ofrece información sobre las 31 entidades que han sido objeto de la emisión de un mayor número de informes en el semestre. Dicha información se ofrece sin comparar con el volumen de actividad financiera de cada entidad, lo cual se efectuará en la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones. Consecuentemente las entidades con mayor número de informes se corresponden con aquellas de mayor dimensión.

CUADRO 3.2

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Banco Santander, SA	76	46,6	32	19,6	43	26,4	12	7,4	163
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	90	57,0	11	7,0	47	29,7	10	6,3	158
Banco Español de Crédito, SA	54	45,0	45	37,5	13	10,8	8	6,7	120
Caja de Ahorros y M P de Madrid	28	28,3	21	21,2	39	39,4	11	11,1	99
Citibank España, SA	37	38,5	13	13,5	40	41,7	6	6,3	96
Banco Cetelem, SA	57	77,0	6	8,1	8	10,8	3	4,1	74
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	13	21,7	12	20,0	25	41,7	10	16,7	60
Open Bank Santander Consumer, SA	28	50,0	15	26,8	11	19,6	2	3,6	56
Banco Popular Español, SA	19	40,4	4	8,5	20	42,6	4	8,5	47
Bankinter, SA	17	39,5	15	34,9	10	23,3	1	2,3	43
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2	4,8	15	35,7	21	50,0	4	9,5	42
Caja de Ahorros del Mediterráneo	10	25,0	5	12,5	21	52,5	4	10,0	40
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancoaja)	7	19,4	10	27,8	9	25,0	10	27,8	36
Barclays Bank, SA	9	26,5	12	35,3	10	29,4	3	8,8	34
Caja de Ahorros de Galicia	15	45,5	2	6,1	8	24,2	8	24,2	33
Citifin, SA, EFC	13	48,1	4	14,8	5	18,5	5	18,5	27
Caixa d'Estalvis de Catalunya	1	3,7	6	22,2	13	48,1	7	25,9	27
Banco de Sabadell, SA	6	25,0	5	20,8	12	50,0	1	4,2	24
ING Direct NV, Sucursal en España	13	59,1	1	4,5	7	31,8	1	4,5	22
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla	6	28,6	4	19,0	9	42,9	2	9,5	21
Cajamar Caja Rural, SCC	2	10,0	11	55,0	5	25,0	2	10,0	20
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	5	26,3	2	10,5	11	57,9	1	5,3	19
Unicaja	1	5,3	6	31,6	11	57,9	1	5,3	19
MBNA Europe Bank Ltd., Sucursal en España	10	55,6	5	27,8	3	16,7	0	0,0	18
Caja España de Inversiones, C A y M P	6	33,3	0	0,0	10	55,6	2	11,1	18
Bilbao Bizkaia Kutxa	8	47,1	5	29,4	4	23,5	0	0,0	17
Banco de Valencia, SA	3	18,8	10	62,5	2	12,5	1	6,3	16
Santander Consumer Finance, SA	9	56,3	2	12,5	4	25,0	1	6,3	16
Caja de Ahorros de Murcia	10	66,7	1	6,7	3	20,0	1	6,7	15
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	4	26,7	4	26,7	7	46,7	0	0,0	15
Deutsche Bank, SAE	4	28,6	5	35,7	5	35,7	0	0,0	14

FUENTE: Banco de España.

Seguidamente se realiza una comparativa entre estas entidades atendiendo al número de informes emitidos en los que se ha concluido que la entidad no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas y usos financieros, o a las exigencias impuestas por la normativa de transparencia y protección a la clientela.

De los Bancos grandes, los que más resoluciones favorables al reclamante han obtenido, sobre el total de informes más allanamientos, por entidad han sido los siguientes:

CUADRO 3.3

ENTIDAD	% INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE
Banco de Valencia, SA	62,5
Banco Español de Crédito, SA	37,5
Deutsche Bank, SAE	35,7
Barclays Bank, SA	35,3
Bankinter, SA	34,9
Open Bank Santander Consumer, SA	26,8

FUENTE: Banco de España.

Dentro del grupo de Cajas de Ahorros las que han obtenido mayor número de informes favorables al reclamante han sido:

CUADRO 3.4

ENTIDAD	% INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	35,7
Unicaja	31,6
Bilbao Bizkaia Kutxa	29,4
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	27,8
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	26,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya	22,2
Caja de Ahorros y M P de Madrid	21,2

FUENTE: Banco de España.

Dentro del grupo Cajas Rurales destaca Cajamar con un 55% de informes favorables al reclamante.

4 CANTIDADES RECUPERADAS

El Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia de la recuperación por parte de los usuarios financieros de 2.467.192,24 euros como consecuencia de allanamientos y rectificaciones realizadas por las entidades con posterioridad a la presentación del escrito de reclamación ante este Servicio, lo que supone un porcentaje de crecimiento en términos anuales del 43%.

5 CUESTIONES MÁS RECLAMADAS

Durante este primer semestre han tenido una relevancia especial aquellas reclamaciones relacionadas con la **concesión de operaciones crediticias**, aplicación de condiciones contractuales, liquidaciones de intereses y comisiones y las derivadas de situaciones de morosidad.

Se ha observado un aumento de las quejas de los usuarios financieros relacionadas con la no concesión de operaciones, la demora en su estudio, el cambio de condiciones en fechas muy próximas a la firma del contrato, o la necesidad de suscribir otro tipo de productos con la entidad para conseguir condiciones financieras más ventajosas.

Los criterios que se utilizan en la resolución de estas reclamaciones se basan en el principio de libertad de pactos que establece nuestro ordenamiento jurídico, y en la libertad de aplicación por parte de las entidades de las políticas comerciales que en cada momento estimen oportunas, siempre y cuando se respeten una serie de requisitos que son exigibles desde el punto de vista de las buenas prácticas financieras.

Algunos de estos requisitos son para que las entidades actúen en todo momento con la máxima transparencia en las relaciones con sus clientes, teniéndoles en todo momento informados de la situación en la que se encuentra su solicitud de financiación, incluyendo en las ofertas que se les realicen todas aquellas condiciones financieras relevantes a la hora de adoptar una decisión de contratar la operación, evitando acuerdos verbales que luego puedan ser invocados por sus clientes, sin posibilidad de contrastación, así como las demoras innecesarias en dar a los mismos una respuesta definitiva.

En aquellos casos en los que la entidad decide modificar determinadas condiciones que se venían aplicando, más ventajosas que las que contractualmente se encontraban pactadas, se estima necesario que se realice una comunicación previa al cliente en tal sentido, para evitar que este se vea sorprendido con adeudos no esperados.

Del mismo modo en aquellos casos en los que la queja se basa en la no renovación de operaciones de crédito, que en años anteriores se venían renovando tácitamente, se considera una buena práctica que las entidades adviertan a su cliente con antelación suficiente a fin de que este pueda buscar otras alternativas de financiación en la misma u otra entidad.

Continúa siendo objeto de numerosas reclamaciones las derivadas de las revisiones del tipo de interés en los préstamos hipotecarios concertados a tipo de interés variable. Es decisiva en este punto la claridad de las cláusulas que establecen el tipo de referencia aplicable y las fechas de revisión a fin de que el cliente no sufra confusiones a la hora de comprobar la corrección del tipo comunicado por la entidad.

También están siendo objeto de numerosas reclamaciones aquellas derivadas de las subrogaciones de deudor en los préstamos hipotecarios. Hay que indicar en este caso, que cuando se produce una subrogación de deudor, es responsabilidad del vendedor que sea empresario o profesional informar en el contrato de compraventa del Notario autorizante de la escritura en que se prevé la subrogación, así como de la fecha de la misma, a efectos de que se puedan consultar las condiciones del préstamo original.

Mención especial merecen las **operaciones de cobertura** del riesgo de subida del tipo de interés en los préstamos hipotecarios concertados a tipo variable, normalmente referenciados al Euríbor, y el establecimiento de tipos mínimos y máximo.

Dichas operaciones son realizadas normalmente a través de la contratación de un “derivado financiero”, cuya finalidad es ofrecer estabilidad al cliente durante el periodo de cobertura en cuanto al tipo de interés que va a pagar por la financiación cubierta.

Estos productos deben figurar expresamente en los folletos informativos, así como en las ofertas vinculantes que las entidades entreguen a sus clientes, al tiempo de concertar la operación de cobertura.

Estos instrumentos de cobertura tienen un coste que el cliente debe conocer y valorar. Una vez suscritos, la posibilidad de cancelar este contrato puede tener unos costes que no se pueden determinar con antelación, si bien deben cumplir con los requisitos establecidos por la Circular 8/1990 en cuanto a la entrega de documentos de liquidación de las operaciones, así como con los establecidos por la ley 22/2007 de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, en su caso.

También han tenido una especial incidencia las reclamaciones derivadas del descuento y negociación de cheques, letras de cambio y del pago de recibos, principalmente derivados del aumento experimentado en el porcentaje de devoluciones de estos con los gastos que ello conlleva.

Continúan las quejas motivadas por reclamaciones de impagados, así como las de cesión de deudas a terceros.

Las reclamaciones sobre depósitos se han concentrado en discrepancias con apuntes en cuenta, derivadas de transferencias y traspasos que el cliente no reconoce, problemas de disposición de saldos de titulares fallecidos, discrepancias con la fecha constitución de depósitos a plazo en banca electrónica y con la liquidación de intereses en depósitos remunerados, en especial con las revisiones de tipos de depósitos a plazo.

En el grupo de tarjetas de crédito y débito, las quejas suelen venir motivadas por discrepancias con las liquidaciones y comisiones cargadas, por el envío de tarjetas sin consentimiento del cliente, por la anulación o reducción unilateral de los límites por parte de la entidad, y por los ya tradicionales casos de robo y uso fraudulento.

Las cuestiones de valores y seguros recibidas, suelen ir vinculadas a otras operaciones bancarias, no observándose un aumento en el periodo analizado.