

**NOTA DE PRENSA**

Madrid, 22 de diciembre de 2014

El Banco de España recibió 34.645 reclamaciones y 46.821 consultas en 2013

Durante el año 2013 se presentaron ante el Banco de España 34.645 reclamaciones y quejas, así como 46.821 consultas (3.590 escritas y 43.231 telefónicas), lo que supone un notable incremento sobre el año precedente, que, en el caso de las reclamaciones y quejas, asciende al 142,1 %. Estos datos se recogen en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España publicada hoy¹.

El acusado aumento de las reclamaciones responde a varios factores, pero sin duda el más destacado es el efecto de las relacionadas con las denominadas “cláusulas suelo”, que ascendieron a 18.387, el 53,1 % del total. Aún así, sin contabilizar estas últimas, el incremento de las reclamaciones durante 2013 fue notable y ascendió a un significativo 13,6 %.

En un 82 % de los expedientes relacionados con las “cláusulas suelo”, el reclamante obtuvo, por una u otra vía, un resultado favorable, frente al 18 % en los que se emitió un informe a favor de las entidades.

De las restantes 16.258 reclamaciones no referidas a “cláusulas suelo”, se emitieron el año pasado 6.121 informes, de los cuales, 3.334 fueron favorables al reclamante y 2.492 a las entidades (en 295 informes no hubo pronunciamiento). A los informes favorables al reclamante habría que sumar los 2.291 allanamientos, es decir, aquellos casos en los que las entidades se avinieron a dar la razón al cliente una vez iniciado el correspondiente informe por parte del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, así como los 68 casos en los que los reclamantes desistieron por haber visto satisfecha su pretensión (más detalles en el cuadro 2.7 de la Memoria). De los 3.334 informes emitidos a favor de los clientes², en el 24,8 % de los casos las entidades rectificaron su decisión inicial.

Las operaciones de activo (préstamos y créditos), que absorben el 31,1 % del total, continúan siendo la principal causa de reclamación, aunque mantienen la trayectoria descendente iniciada en 2011. Por el contrario, las operaciones de pasivo (depósitos, cuentas corrientes) volvieron a aumentar en 2013, hasta el 28,4 % del total, frente al 23 % de 2012.

Las reclamaciones relacionadas con los servicios de pago también crecieron dos puntos porcentuales, hasta el 21,3 % del total.

La creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores de servicios bancarios y la incidencia de la actual coyuntura económica pueden explicar esta

evolución global de las reclamaciones que, al margen de las “cláusulas suelo”, ha adquirido un carácter estructural.

En todo caso, la Memoria señala que la interacción del Banco de España con las entidades a fin de que éstas gestionen las reclamaciones de un modo más eficaz para los intereses de sus clientes ha permitido que los índices de allanamiento y rectificación sean mejores que los del año precedente. No obstante, a pesar de la apreciable mejora registrada, ambos índices se mantienen aún en niveles insuficientes.

La Memoria también señala que las entidades deberían, en este punto, ser más activas y atender de modo temprano las reclamaciones en sus servicios de atención al cliente, así como, llegado el caso, rectificar su actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias, a la vista de los informes del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. Éste considera que el cumplimiento de sus resoluciones por parte de las entidades constituye una pieza esencial para garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas en el sector, contribuyendo, de ese modo, al aumento del nivel de seguridad jurídica entre entidades y clientes y, en último extremo, al adecuado funcionamiento del sistema financiero. Por ello, la Memoria destaca que este aspecto será objeto de especial atención en las actuaciones supervisoras que acometa el Departamento a partir de aquellos expedientes de reclamación en los que se aprecien indicios de incumplimiento graves o reiterados de la citada normativa.

Para llevar a cabo esta tarea se creó, en junio de 2014, una nueva División de Conducta de Entidades dentro del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con la que se completa su estructura. Este Departamento se creó en 2013 con el objetivo de dar un tratamiento unitario a las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares, todas ellas fuertemente interrelacionadas entre sí.

El nuevo enfoque pretende responder a la creciente relevancia e impacto social que tiene la relación de las entidades financieras con sus clientes, componente de gran importancia para el funcionamiento ordenado del mercado de servicios bancarios y motivo de atención preferente para los organismos internacionales relacionados con la regulación y supervisión bancaria.

¹ Esta es la última Memoria en la que se hace referencia al Servicio de Reclamaciones, una unidad administrativa del Banco de España que ha dejado de existir tras la creación del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR).

² Este porcentaje se refiere solo al grupo de entidades con 15 o más reclamaciones a favor del cliente.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.