



NOTA DE PRENSA

Madrid, 26 de noviembre de 2015

El Banco de España recibió 29.528 reclamaciones y 54.986 consultas en 2014

Durante el año 2014 se presentaron ante el Banco de España 29.528 reclamaciones, lo que supone un descenso del 14,8 % en relación con 2013, en el que se registró el récord desde que se presta este servicio a los ciudadanos. También se presentaron durante el año pasado 54.986 consultas: 3.304 escritas y 51.682 telefónicas, con un incremento de un 19,5 %% en estas últimas. Estos datos se recogen en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España publicada hoy.

El aumento muy significativo del número de reclamaciones que se produjo en 2013 hace que, a pesar del descenso de las presentadas en 2014, el volumen total siga estando muy por encima de las presentadas hasta el año 2012. Esto es consecuencia de la gran cantidad de reclamaciones referidas a “cláusulas suelo” –15.595 en 2014- y a una mayor sensibilidad de los consumidores hacia la calidad en la comercialización de los servicios financieros, lo que deja patente el carácter estructural de esta mayor tendencia a presentar reclamaciones.

A lo largo de 2014 se emitieron 21.117 resoluciones, de las cuales 9.897 fueron favorables al reclamante y 5.009 a las entidades (en 464 informes no hubo pronunciamiento). A los informes favorables al reclamante habría que sumar los 5.619 allanamientos, es decir, aquellos casos en los que las entidades se avinieron a dar la razón al cliente una vez iniciado el correspondiente expediente por parte del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, así como los 128 casos en los que los reclamantes desistieron por haber visto satisfecha su pretensión (más detalles en el cuadro 2.7 de la Memoria). Así, del total de resoluciones emitidas, un 73,5 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante (suma del 46,9 %% de informes favorables al reclamante y del 26,6% de allanamientos). En el 23,7 % de los casos no se consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias.

Las operaciones de activo (préstamos y créditos) continúan siendo la principal causa de reclamación, con el 68,9 % del total –el 52,8 % corresponden a reclamaciones por “cláusulas suelo”-, y en alza con respecto al año 2013. Las operaciones de pasivo (depósitos, cuentas corrientes...) también aumentaron en 2014, hasta el 14,9 % del total.

Las reclamaciones relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas de protección de deudores hipotecarios han ascendido moderadamente, pasando del 1,4 % en 2013 al 1,7 % en 2014.

En los gráficos 2.3 a 2.6 de la Memoria se presenta la información individualizada correspondiente a las entidades que han sido objeto de mayor número de informes favorables al reclamante, conjuntamente considerados, comparada con su cuota de mercado. A estos efectos, se han tenido en cuenta únicamente aquellas materias que tienen más incidencia en el número de reclamaciones, esto es, préstamos hipotecarios en general, cláusulas suelo, depósitos a la vista y tarjetas.

Los datos incluidos en la Memoria permiten hacer una valoración del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, aportando unos indicadores apropiados para valorar su funcionamiento, conforme a lo establecido en el artículo 93.s) de la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito.

De esta forma, un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante indicaría que la entidad no ha resuelto adecuadamente la reclamación de sus clientes en su Servicio de Atención al Cliente (SAC), obligándoles a acudir al Banco de España en busca de una resolución favorable a sus intereses. Este es, a juicio del Banco de España, uno de los indicadores que de manera más fiel podría reflejar el posible funcionamiento inadecuado del SAC.

Un segundo indicador negativo es la constatación de un elevado número de allanamientos, indicio de prácticas tendentes a retrasar la solución de la controversia a favor de los clientes hasta que estos presenten su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Por último, y aún entendiendo que en algunos casos no cabe realmente rectificación alguna, la falta de ésta es indicativa, en otros, de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas. De los 9.897 informes emitidos a favor de los clientes, en el 25,6 % de los expedientes no referidos a “cláusulas suelo” las entidades rectificaron su decisión inicial, siendo el porcentaje del 16,4 % en los casos de “cláusulas suelo”. Aunque el índice de rectificación es mejor que el del año precedente, el Banco de España entiende que las entidades deben realizar un esfuerzo para mejorarlo y, con este fin, está desplegando sus herramientas supervisoras. De hecho, se observa un sensible aumento del porcentaje de rectificaciones en los datos provisionales del año 2015: excluidas las «cláusulas suelo», es del 36,5 % a fecha 30 de septiembre (32% en las reclamaciones por «cláusulas suelo»).

Para acceder al texto completo de la Memoria:

http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Publicaciones_an/Memoria_del_Serv/index2014.html

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.