



NOTA DE PRENSA

Madrid, 1 de julio de 2016

El Banco de España recibió 20.262 reclamaciones y 38.804 consultas en 2015

Durante el año 2015 se presentaron ante el Banco de España 20.262 reclamaciones, lo que supone un descenso del 31,4% respecto al ejercicio precedente. Continúa así una tendencia iniciada en 2014. Según la información disponible, a 31 de mayo de 2016 las reclamaciones recibidas en el presente año superan ligeramente las 7.000, lo que permite prever que 2016 se cerrará, de nuevo, con un número de reclamaciones inferior al del año anterior. Un descenso similar se produce en el número de consultas telefónicas recibidas en 2015, 35.567, un 31,2% menos, mientras que las consultas escritas, 3.237, se mantienen en un nivel muy parecido al del 2014. Estos datos, entre otros, se recogen en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España que se publica hoy.

Las reclamaciones relativas a operaciones de activo (préstamos y créditos) absorben el 66,1% del total de reclamaciones, siendo significativas las relacionadas con los préstamos hipotecarios y, en concreto, con la desaparición de algunos índices de referencia, la aplicación por parte de las entidades de las medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios y, de nuevo, como en años anteriores, con las “cláusulas suelo”, pese a que se aprecia un fuerte descenso de estas últimas. Por otra parte se aprecia un ligero aumento del peso relativo de las reclamaciones relacionadas con las operaciones de pasivo (depósitos a la vista y a plazo).

En el año 2015 se han emitido 13.354 resoluciones, de las cuales 6.000 fueron favorables al reclamante, 3.036 a la entidad y en 327 casos no fue posible emitir un pronunciamiento; además se registraron 3.919 allanamientos y 72 desistimientos. Así, del total de resoluciones emitidas, un 74,2% finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante, bien con un informe favorable a las pretensiones de éste (44,9%), bien con un allanamiento a las pretensiones del reclamante una vez iniciado el expediente de reclamación (29,3%). Esta cifra de allanamientos mejora la del año precedente (26,6 %), mejora que indica, evidentemente, una mejor atención a las pretensiones de los reclamantes, aunque también constituye un elemento para valorar el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades, en la medida en que siempre tienen, en primera instancia, la oportunidad de resolver la controversia sin la mediación del Banco de España. También es una buena noticia el incremento de la media de rectificaciones de las entidades, que en el año 2015 se ha situado en el 40% de los informes favorables al reclamante (un 56,25% más que el año anterior). Esta mejora es especialmente significativa para las reclamaciones por “cláusulas suelo”, que pasan de rectificarse en un 16,4% durante 2014 a rectificarse en un 35,4% en el año 2015, aunque, en ambos casos, general y “cláusulas suelo”, se constata una notable dispersión entre entidades. Al igual que las tasas de allanamiento, los

índices de rectificación contienen un valioso potencial informativo para la tarea de supervisión de la conducta de las entidades.

Como novedad, este año la Memoria de Reclamaciones ofrece un doble criterio de sectorización de las entidades. Así, por un lado, y ante la gran variedad de entidades supervisadas, se mantiene el tradicional sistema de ofrecer información detallada sobre los informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones contra las entidades más activas, por cuota de mercado, en cuatro segmentos: reclamaciones por cláusulas suelo, resto de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios, reclamaciones relacionadas con depósitos a la vista y reclamaciones relacionadas con tarjetas. A este tradicional sistema se añade este año una nueva aproximación para evaluar el comportamiento y evolución de las entidades, basada en su clasificación en diferentes grupos, definidos en función de la cuota de mercado que tiene cada 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. Esta clasificación, que se toma de la seguida para definir el perfil supervisor de conducta, permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos, y pone en relación directa el comportamiento de las entidades en la resolución de reclamaciones con la actividad supervisora del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Puede accederse al texto completo de la Memoria de Reclamaciones 2015 en www.bde.es

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.