

1 PRESENTACIÓN

1 Presentación

Por vigésimo año consecutivo, se publica la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* del Banco de España.

En ella se expone la labor realizada a lo largo del año 2005, consistente en el estudio, análisis y resolución de consultas, quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros presentan contra las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España, es decir, contra las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, sucursales de entidades de crédito extranjeras, establecimientos financieros de crédito y entidades emisoras de dinero electrónico), las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior.

La presente Memoria supone un cambio sustancial en su forma y contenido en relación con las de años anteriores, modificando su estructura y ampliando y mejorando la información ofrecida. Entre las principales novedades destacan:

- *Notable incremento de la información estadística* que se presenta. El tratamiento de los datos ofrecidos se ha realizado en dos niveles: un primer nivel agregado por total de escritos de reclamación presentados y por total de grupo de entidades reclamadas, y un segundo nivel desagregado por entidades, sector de actividad y tipo de producto o servicio ofrecido. Este importante esfuerzo en el tratamiento de la información se ha traducido en la incorporación de 19 cuadros y 32 gráficos, frente a los 9 cuadros y 8 gráficos que contenía la Memoria de 2004.

Con el fin de homogeneizar la información, se presentan todos los datos a 31 de diciembre de 2005, eliminando la referencia a la situación de los mismos en fechas posteriores, casos de reclamaciones presentadas en el año 2005 pero no resueltas a 31 de diciembre de dicho año, lo que venía haciendo tradicionalmente y provocaba grandes distorsiones y descuadres entre los distintos cuadros estadísticos. Además, con el objeto de poder efectuar comparaciones homogéneas entre entidades, se potencia la utilización de datos relativos, principalmente mediante la introducción de ratios que toman como base el volumen de actividad.

Por primera vez se realiza un estudio de las reclamaciones presentadas en los tres grandes grupos de productos financieros más reclamados por las distintas entidades: los relativos a *operaciones de activo* (préstamos y créditos, fundamentalmente), los pertenecientes a *operaciones de pasivo* (depósitos en sus distintas modalidades) y los derivados de la utilización de *tarjetas de crédito o débito*. La finalidad de este estudio es identificar, en las entidades más reclamadas, las materias con mayor peso específico, lo que tiene gran importancia a la hora de valorar a aquellas que están especializadas en un sector determinado del mercado financiero, tales como el mercado hipotecario, el crédito al consumo o la comercialización de tarjetas de pago.

- *Introducción de una nueva sección, que ofrece información sobre los principales contenidos de la recientemente desarrollada página en Internet, <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, dentro el sitio web general del Banco de España.*

Asimismo, se ofrece información detallada de las consultas realizadas por el público en general a dicha página, referida a mayo de 2006 (véase la sección 3, «*Información web*»).

- *Estudio más profundo del área internacional*, con datos sobre el grado de desarrollo que existe dentro de la Unión Europea en el campo de la protección del consumidor financiero, así como del tratamiento que se da en los distintos países (véase la sección 4, «*Sector exterior*»). Asimismo, se detalla la intervención que nuestro país ha tenido en el grupo de trabajo creado a principios del año 2005, en el seno de la Red Europea de Resolución de Conflictos Transfronterizos, red FIN-NET, con la finalidad de revisar y potenciar la labor que, desde su creación, este organismo comunitario viene haciendo en el campo financiero. Con este objetivo, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha participado en cuatro encuentros internacionales y ha elaborado un estudio sobre las posibles mejoras que cabe efectuar en esta red, que, junto con el resto de los trabajos elaborados por los otros países integrantes de este grupo, han conformado las propuestas concretas que van a ponerse en práctica en el ejercicio 2006.
- *Incorporación de una nueva sección*, que recoge los *informes desfavorables al reclamante* junto con los criterios utilizados en su resolución, los cuales forman parte de la doctrina del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con las buenas prácticas y usos financieros. Con ello se abarca una mayor casuística en relación con el tipo de cuestiones reclamadas y se completa la exposición de los criterios utilizados por el Servicio de Reclamaciones en su estudio y resolución, que constituyen la única recopilación que sobre esta materia se viene realizando hasta el momento. Esto ha supuesto un esfuerzo adicional en la elaboración de la Memoria del año 2005, pero también un enriquecimiento de su contenido, de utilidad tanto para los usuarios como para las propias entidades, que pueden utilizarlo como punto de referencia (véase la sección 6, «*Informes desfavorables al reclamante*»).
- *Introducción de recuadros informativos* sobre hechos financieros relevantes que han tenido repercusión en el número y la casuística de los escritos de reclamación presentados en 2005, así como información sobre determinados productos financieros novedosos para el público.

Esta mejora cuantitativa y cualitativa en el tratamiento de la información tiene como finalidad hacer de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* una referencia más objetiva y útil a la hora de interpretar los problemas que con mayor frecuencia se producen en las relaciones financieras, permitiendo identificar los productos y servicios que mayores problemas presentan en su comercialización, valorando el grado de sensibilidad del público ante cambios en las políticas de las entidades y apreciando la respuesta de los usuarios financieros ante la oferta de nuevos productos en el mercado.

Cabe matizar que, al igual que en el ejercicio 2004, esta Memoria no incluye apéndice legislativo. En el año 2003 se publicó un ejemplar independiente que recogía la normativa sobre transparencia y protección a la clientela. Esta recopilación normativa no ha presentado modificaciones a la fecha de elaboración de esta Memoria. Dicho manual puede consultarse dentro de la web del Servicio de Reclamaciones, en la página <http://www.bde.es/informes/be/merecla/2003nor.pdf>.

En el año 2005, las principales conclusiones referidas a las quejas y reclamaciones recibidas se resumen a continuación:

- El número de escritos que los usuarios de productos financieros han presentado en este ejercicio refleja un aumento del 7,3% respecto al año anterior, lo que se traduce en una clara desaceleración respecto a períodos precedentes. Este hecho adquiere una mayor relevancia si lo analizamos dentro del contexto de crecimiento económico de la economía española durante el año 2005¹ y de la holgura de las condiciones financieras, que lógicamente se traduce en el crecimiento del volumen medio de negocio de todas las entidades financieras y del número de operaciones contratadas con sus clientes.
- El mayor número de reclamaciones se siguen presentando contra bancos y cajas de ahorros, entidades que lideran el panorama financiero en nuestro país. Los establecimientos de cambio de moneda y gestión de transferencias y las sociedades de tasación, pese al incremento porcentual experimentado, cuantitativamente siguen representando un porcentaje irrelevante dentro del total.

En el caso de las sociedades de tasación hay que tener en cuenta que hasta el año 2003 no se encontraban bajo la competencia del Servicio de Reclamaciones y, por tanto, el conocimiento de la posibilidad de presentar reclamación contra ellas no se encuentra aún muy extendido. En la actualidad, solo pueden ser objeto de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones cuando la tasación tenga *exclusivamente* como finalidad la de servir de garantía hipotecaria de créditos emitidos por las entidades a que se refiere el artículo segundo del Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, y cumpla con la ECO/805/2000, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

- Se continúan presentando reclamaciones contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, aquellas que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que ofrecen créditos, a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. Este tipo de entidades no se encuentra bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por el Servicio.

Desde el Servicio de Reclamaciones se hace un llamamiento a todos los que contraten con estas sociedades, no sometidas a la vigilancia del Banco de España, para que se cercioren del tipo de entidad con la que están formalizando sus operaciones y del clausulado del contrato suscrito, a fin de que sean conocedores de los riesgos asumidos ante cualquier actuación irregular por parte de las mismas.

Entrando en el análisis de los expedientes de reclamación abiertos durante el año 2005, las principales conclusiones extraídas son las siguientes:

- *Incremento en las reclamaciones contra aquellas entidades que operan fundamentalmente a través de Internet*, la llamada banca on-line, o mediante la utilización de la vía telefónica. Es este un campo que todavía no cuenta con el suficiente

1. Véase *Informe Anual 2005*, Banco de España.

te desarrollo normativo ni experiencia en su implantación, lo que favorece la aparición de incidencias entre los usuarios de este servicio.

En este sentido, conviene matizar que la aparición de nuevas entidades en el panorama financiero de nuestro país está incidiendo en la introducción de un nuevo concepto de banco virtual, que dista mucho del tradicional de banca presencial al que la mayoría del público está habituado. El Servicio de Reclamaciones, consciente de este hecho, quiere ofrecer al ciudadano la posibilidad de obtener una información sobre el buen funcionamiento de las entidades financieras que se adapte a la realidad económica del momento y sea lo más objetiva y completa posible (véase el epígrafe 5 del capítulo 2).

- *Aumento de las reclamaciones ligadas a los préstamos destinados al consumo*, incluyendo tanto los préstamos concedidos en el establecimiento comercial, préstamos para consumo en sentido estricto, como los préstamos personales para fines diversos concedidos por las entidades de crédito. Este tipo de financiación ha experimentado un aumento en este ejercicio, absorbido principalmente por entidades de pequeño y mediano tamaño y por las financieras de los grandes grupos bancarios. El incremento de reclamaciones se deja sentir especialmente en aquellas entidades especializadas en la concesión de este tipo de créditos.
- *Tendencia creciente de las reclamaciones que hacen referencia a problemas derivados de informaciones erróneas o deficientes sobre los productos contratados*. Por el lado del activo, este año han tenido especial incidencia aquellos casos en los que se formalizan operaciones de seguros de «prima única» vinculadas a préstamos hipotecarios, las subrogaciones en préstamos al promotor en los que existía un límite a la variación del tipo de interés y las comisiones de amortización o cancelación parcial que los clientes subrogados alegaban no conocer. En operaciones de pasivo han destacado los depósitos con rentabilidad indexada a una cesta de valores o índice bursátil y la contratación de operaciones de cobertura de riesgo de tipo de interés de préstamos hipotecarios.
- *Tendencia a la estabilización de las reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito*, después del incremento experimentado en años anteriores, y ello pese al aumento en el número de tarjetas en circulación y de terminales de punto de venta y a la mayor utilización que el público viene haciendo de estos medios de pago en sus transacciones comerciales. El número de tarjetas en circulación ha pasado de 61,7 a 65,8 millones, lo que supone un incremento del 5,4%, aumento imputable en su totalidad a las tarjetas de crédito, que han experimentado un crecimiento de un 14,8% y que, por primera vez, han superado a las de débito.

La estabilización en el número de reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito es fruto de la creciente importancia que las entidades vienen dando a la implantación de nuevas medidas de seguridad, que eviten el uso fraudulento de estos medios de pago en aquellos casos de pérdida o sustracción del plástico.

Mención especial merece la incidencia que se ha observado en la comercialización de tarjetas por parte de entidades que operan sin establecimiento permanente en nuestro país y que limitan a ello su actividad. Este tipo de entidades debe contar con un Servicio de Atención al Cliente a disposición de su clientela, siendo el Ser-

vicio de Reclamaciones competente para resolver sobre las reclamaciones a ellas dirigidas.

- *Importante desaceleración de la partida de comisiones y gastos respecto de años anteriores*, si bien sigue siendo la más reclamada por los usuarios financieros. Esta desaceleración, en el caso de operaciones de activo, se traduce en una disminución en términos absolutos y relativos y, en el caso de operaciones pasivas, en un incremento del 12,3% (sensiblemente inferior al 46,2% experimentado en el ejercicio anterior). Este hecho responde en gran medida a la progresiva asunción por parte del público del coste adicional que la utilización de la mayoría de servicios bancarios conlleva.
- *Significativo descenso de las reclamaciones por transferencias transfronterizas realizadas dentro de la Unión Europea*, resultado de la aplicación del Reglamento 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros, y del escrito que sobre su correcta interpretación el Banco de España dirigió a todas las entidades financieras.

Dentro del ámbito de funcionamiento interno del Servicio de Reclamaciones, en este año también se han llevado a cabo importantes modificaciones:

- Se ha realizado un gran esfuerzo en la reforma de la estructura y funciones del Servicio, cuya actividad supone más del 50% del total de registros de salida general de documentos del Banco de España.
- Se han simplificado los procedimientos administrativos tradicionalmente utilizados, para respetar los requisitos y plazos impuestos por la normativa vigente y hacer posible el acortamiento de los plazos de respuesta. El plazo medio de resolución es de 107 días, frente a los 117 del ejercicio anterior. El plazo legal establecido por la normativa aplicable es de 120 días, salvo que se produzcan circunstancias que justifiquen su ampliación, tales como la solicitud de información adicional a las entidades, a fin de poder resolver con mayor fundamento.
- Se encuentra en fase de desarrollo una nueva aplicación informática, basada en un sistema de *work flow*, que va a permitir una total automatización del proceso de tramitación de una reclamación. Es objetivo prioritario del Servicio de Reclamaciones facilitar el acceso a los reclamantes que deseen dirigirse al mismo en busca de un pronunciamiento sobre un asunto concreto; por ello, la nueva aplicación informática va a hacer posible la presentación de reclamaciones por vía telemática, siempre que el ciudadano cuente con la correspondiente firma electrónica que permita garantizar su correcta identificación.
- Se ha desarrollado la página <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, dentro del sitio web general del Banco de España, en la que se ofrece tanto información de carácter general como una recopilación revisada y actualizada de los criterios que el Servicio utiliza en la resolución de las reclamaciones. Con el desarrollo de esta página, el Servicio de Reclamaciones ha querido unirse a otras iniciativas llevadas a cabo por el Banco de España en el campo de la defensa y protección de la clientela bancaria, entre las que se encuentra el recientemente creado Portal del Cliente Bancario: <http://www.bde.es/clientebanca/home.htm>.

Siguiendo con esta evolución, en 2006 se ha comenzado a publicar en el sitio web información trimestral relativa a la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones. Con ello se pretende mantener un nivel de información al público en general, y a las entidades financieras en particular, lo más actualizado posible, a fin de poder llevar a cabo las medidas de mejora que se estimen oportunas.

- Otra de las novedades del ejercicio es la relativa a la atención de consultas telefónicas. En marzo de 2005 se implantó un *Call center* (91 338 6530), a través del cual los usuarios de servicios financieros pueden contactar con el Servicio de Reclamaciones y formular las consultas que deseen para obtener una respuesta inmediata. Este servicio cuenta con una gran aceptación por parte del público, como se desprende del número de consultas diarias recibidas en el ejercicio 2005: una media de 35. También, por primera vez, el público dispone de la posibilidad de presentar consultas por vía telemática al Servicio de Reclamaciones a través del apartado de *Contacte con nosotros* del sitio web.

Como se indica en su correspondiente tratamiento específico, entre marzo y diciembre de 2005 se recibieron 8.235 consultas (cifra que no puede ser comparada con la de años precedentes, al no existir este servicio con anterioridad).

Para finalizar, conviene destacar que el crecimiento sostenido que muestra el número de escritos de reclamación presentados ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (5.575) es muy inferior al que podría derivarse del paralelo incremento que ha tenido lugar en el número de transacciones financieras. Así, mientras que el aumento en el número de reclamaciones respecto a 2004 ha sido del 7,3%, el volumen medio de negocio del conjunto de entidades supervisadas ha aumentado, aproximadamente, un 20%.

Este hecho es consecuencia de un mejor funcionamiento, en términos generales, de las políticas de las entidades en el campo de la protección y transparencia de los usuarios de productos bancarios y de un mejor comportamiento de los Servicios de Atención al Cliente. A ello han contribuido la obligatoriedad que las entidades tienen de mantener un servicio que atienda y resuelva las reclamaciones y la existencia de la figura del defensor del cliente (si bien esta tiene carácter voluntario, caracterizándose por ser un órgano independiente y ajeno a la entidad que representa).

Según la información facilitada por las entidades relativa al ejercicio 2005, el porcentaje de reclamaciones que se presentaron ante el defensor del cliente fue del orden del 6% del total de reclamaciones atendidas por los servicios de atención al cliente de las propias entidades, lo que da una idea de la importancia que estos departamentos están adquiriendo dentro de las propias estructuras internas de las mismas.

Respecto al comportamiento de las entidades una vez presentada reclamación ante el Servicio, hay que destacar que el número total de *allanamientos* en las reclamaciones resueltas en el año 2005 ha sido de 538, un 10% menos que el año anterior, mientras que los escritos de *desistimiento* recibidos de los reclamantes han crecido un 57,2%, alcanzando este año la cifra de 250, indicativa de un aumento del grado de satisfacción que obtienen los clientes en los acuerdos alcanzados con sus entidades.

El número de *rectificaciones* realizadas como resultado de la emisión de un informe favorable a las pretensiones del reclamante ha sido de 371, un 55% de los informes favorables al reclamante, frente al 52% del año anterior.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono de 1.052.390,28 euros por parte de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos, desistimientos y rectificaciones, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2005.

Adquiere especial relevancia el grado de *cumplimiento voluntario* de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones, ya que los mismos tienen carácter informativo, no son resoluciones y no son susceptibles de recurso alguno. El informe no tiene la consideración de resolución, porque tan solo supone la emisión por la Administración de un dictamen cualificado que puede propiciar que la entidad rectifique su postura frente al reclamante (artículo 13.1 del Real Decreto 303/2004) y que, en su caso, también puede servir para que por los Órganos Rectores del Banco de España se tenga conocimiento de conductas constitutivas de infracciones disciplinarias o irregulares en otros órdenes.

Por tanto, la asunción de los dictámenes del Servicio de Reclamaciones se traduce en la aceptación de los criterios vertidos en los mismos por las entidades reclamadas, pese a que en muchos casos han sido objeto de estudio y análisis por parte de las entidades sin resolver a favor del cliente. En este punto se pone de manifiesto la mayor complejidad de las cuestiones que llegan hasta el Servicio de Reclamaciones, observándose una resolución más acertada por parte de los servicios de atención al cliente de aquellas cuestiones sobre las que ya existe un criterio consolidado.