

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

1.1 EL SERVICIO DE RECLAMACIONES: 1987-2007	17
1.2 CONCLUSIONES MÁS IMPORTANTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA EN 2007	18

1 Presentación

1.1 El Servicio de Reclamaciones: 1987-2007

La Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2007 coincide con el vigésimo aniversario del inicio de las actuaciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Por este motivo, se ha considerado interesante realizar una breve reseña histórica sobre los orígenes y la evolución de este Servicio.

Si buscamos precedentes europeos de una institución similar, tenemos que remontarnos a la figura del *ombudsman*¹ de los consumidores, creado en Suecia en el año 1971, figura que fue incorporada en el Reino Unido en 1985, en Irlanda en 1990, en Alemania en 1992 y en Italia en 1993, por poner algunos ejemplos. Otros países europeos optaron por la creación de comisiones arbitrales con representantes de bancos y consumidores (como Holanda, Dinamarca y Bélgica), mientras que en otros países (como Francia) se prefirió la figura del mediador².

La aparición en España de un servicio encargado de la resolución de los conflictos entre las entidades financieras y sus clientes se encuadra dentro del proceso de liberalización de los tipos de interés y de las comisiones. Este proceso, iniciado en 1981, culminó con la Orden Ministerial de 3 de marzo de 1987, norma que, junto con las circulares del Banco de España que la desarrollaron, se configura como el antecedente más directo de la regulación actual. Con estas disposiciones se materializó una nueva orientación —en sustitución del fuerte intervencionismo anterior—, según la cual el principio general de libertad de precios de los productos y servicios bancarios se complementaba con un amplio abanico de normas de protección del consumidor.

La Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés y comisiones, y normas de actuación de las entidades de depósito, al mismo tiempo que otorgaba una mayor libertad de funcionamiento a los mercados, dejaba sentir su preocupación por garantizar que la clientela estuviera informada de las condiciones de las operaciones que concertara. Esta norma dispuso la creación en el Banco de España de un Servicio de Reclamaciones, encargado de recibir y tramitar las que pudieran formular los *clientes de las entidades de depósito* sobre las actuaciones de estas que pudieran quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios en las operaciones que les afectasen, facultando al Banco de España para regular su organización y funcionamiento, y ordenando el inicio de sus actuaciones el 1 de septiembre de 1987.

El Consejo Ejecutivo del Banco de España tomó, en su sesión de 26 de mayo de 1987, el acuerdo de crear el Servicio de Reclamaciones «*como una unidad de trabajo asignada a los Servicios Jurídicos de esta institución*». En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es uno de los que cuentan con mayor tradición entre los distintos sistemas de resolución extrajudicial de conflictos financieros dentro de la Unión Europea.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 extendió el ámbito de competencias del Servicio de Reclamaciones a todas las entidades de crédito, al indicar que el Banco de Espa-

1. *Ombudsman* es una palabra de origen sueco, que significa «defensor del pueblo». 2. El mediador es un tercero que se interpone entre dos personas que tienen una disputa, para intentar conciliarlos, normalmente proponiendo —nunca imponiendo— una solución a su conflicto. En cambio, en el arbitraje las partes eligen a un tercero, el árbitro, para que resuelva la controversia imponiendo una solución, a través de un procedimiento que es similar a un juicio, solo que mucho más simple. Para un análisis más detallado de los distintos sistemas de resolución alternativa de disputas en Europa, puede consultar las páginas 57 y siguientes de esta Memoria.

ña mantendría un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los *clientes de las entidades de crédito* sobre actuaciones de estas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios³.

En la actualidad, la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989; la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre; la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, regulan la organización y el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.

Según la redacción del Real Decreto 303/2004, la finalidad del Servicio de Reclamaciones es recibir y tramitar las quejas y reclamaciones relativas a operaciones concretas que sean formuladas por los *usuarios de los servicios bancarios prestados por las entidades de crédito*⁴ autorizadas a operar en el territorio nacional, así como los servicios prestados por *las sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda* autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias con el exterior, y realizar una labor de *asesoramiento financiero* mediante la resolución de consultas de carácter general.

Inicialmente encuadrado el Servicio de Reclamaciones como una unidad de trabajo dentro de los Servicios Jurídicos del Banco de España, posteriormente, con el transcurso de los años, el volumen de actividad desarrollada por el Servicio aconsejó configurarlo como un Servicio independiente, adscrito directamente a la Secretaría General del Banco de España, siendo esta la configuración del Servicio de Reclamaciones en la actualidad.

Por último, no deseamos finalizar esta presentación sin señalar que, durante estos 20 años, el Servicio de Reclamaciones ha resuelto 67.645 reclamaciones y 184.224 consultas (12.947 escritas y 171.277 telefónicas) presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros ofrecidos por las distintas entidades que, en cada momento, se han encontrado bajo la supervisión del Banco de España.

Siempre ha sido objetivo prioritario del Servicio facilitar el acceso al mismo de todos los usuarios de servicios financieros, para que puedan beneficiarse de este sistema de resolución extrajudicial de los conflictos que les surjan en sus relaciones con las entidades financieras, así como fomentar el respeto, por parte de las entidades, de las buenas prácticas y usos financieros que el Servicio de Reclamaciones viene difundiendo en sus publicaciones y en el sitio que ocupa en la web del Banco de España.

1.2 Conclusiones más importantes de la actividad desarrollada en 2007

Las conclusiones más relevantes de este ejercicio han sido las siguientes:

- Importante aumento del volumen de actividad desarrollada. Durante el año se presentaron 21.815 nuevos casos. Destacan el fuerte incremento de las consultas telefónicas (cada vez más utilizadas por el público) y la mayor actividad realizada por el Servicio de Reclamaciones en el campo de las relaciones exteriores.

3. Esta extensión del ámbito de competencias del Servicio de Reclamaciones fue consecuencia de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, que sometió al control y disciplina del Banco de España a las entidades de crédito distintas de las de depósito. 4. Nótese que se ha ampliado la admisión de reclamaciones a cualquier *usuario de servicios financieros*, no requiriéndose la condición de cliente de la entidad reclamada.

- Las comunidades autónomas donde surgieron más reclamaciones fueron Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña.
- En términos medios, se recibieron 4,2 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera dentro de todo el territorio nacional y 16,6 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años residentes en España.
- Los dos grupos de entidades contra las que más se quejaron los usuarios de servicios financieros fueron los bancos (en un 53,4% de los casos) y las cajas de ahorros (en un 33,4%).
- En términos relativos, los bancos recibieron más reclamaciones que las cajas de ahorros, teniendo en cuenta tanto su actividad financiera como el número de oficinas abiertas al público.
- Si se consideran las diez entidades a las que el Servicio de Reclamaciones solicitó más veces alegaciones (información) durante 2007, las entidades con mayor número de reclamaciones respecto de su actividad financiera fueron Citibank España, SA, Banco Español de Crédito, SA (Banesto), y Bankinter, SA. Por el contrario, las entidades con menor número de reclamaciones en relación con su actividad financiera fueron Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa), Banco Popular Español, SA, y Caja de Ahorros del Mediterráneo.
- Durante 2007 los usuarios de servicios financieros se quejaron principalmente por cuestiones relacionadas con préstamos y créditos (25,6%), con cuentas corrientes y de ahorro (23,7%) y con tarjetas de crédito y débito (15,4%). Algunos de los temas que han adquirido relevancia en este ejercicio fueron:
 - a) Operaciones fraudulentas realizadas a través de la banca electrónica.
 - b) Solicitudes de información y de disposición de fondos por parte de los herederos de los titulares fallecidos.
 - c) Inclusión en registros de impagados.
 - d) Disconformidad con las condiciones aplicadas y las contractualmente pactadas, así como con la información precontractual recibida.
 - e) Condiciones aplicables a los denominados «depósitos estructurados», en especial las relacionadas con el coste derivado de la cancelación anticipada de los mismos⁵.
 - f) Cuestiones relacionadas con la contratación de seguros tanto vinculados a otras operaciones de activo (en especial, los de prima única) como a la oferta de seguros de características novedosas.
- Teniendo en cuenta las materias para las que más alegaciones se solicitaron (préstamos/créditos, depósitos y tarjetas), se observa un empeoramiento general (para

5. Para mayor información sobre este tipo de depósitos, puede consultarse el recuadro 2.2 de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones, 2006* (página 53).

todos los grupos de entidades) de las ratios construidas para depósitos y tarjetas. Las cajas de ahorros y los establecimientos financieros de crédito también han empeorado en la ratio construida para préstamos y créditos.

- En términos medios, las entidades (en conjunto) han optado por allanarse a las pretensiones de sus clientes en una de cada tres reclamaciones para las que se solicitaron alegaciones. Los grupos de entidades que más se allanaron a las pretensiones de sus clientes fueron los bancos y las sucursales en España de los bancos extranjeros. En este ejercicio han destacado, por su volumen de allanamientos, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, y Banco Santander, SA.
- Considerando las diecisésis entidades para las que el Servicio de Reclamaciones emitió diez o más informes contrarios a su actuación, la entidad que más rectificó su actuación (según las indicaciones del Servicio) fue Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (rectificó en un 91,7% de los casos). Por el contrario, la entidad que menos rectificó fue Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA (que no rectificó nunca).
- Con motivo de las rectificaciones y de los allanamientos de las entidades, durante 2007 se ha tenido constancia documental de la devolución de 1.430.227,42 euros.