

### 3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES



## ÍNDICE

### 3.1 NUEVAS RECLAMACIONES

RECIBIDAS 30

- 3.1.1 ¿Quién reclamó? 30
- 3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? 31
- 3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 32
- 3.1.4 ¿Contra qué entidades se reclamó? 34
- 3.1.5 ¿Cómo tramita el Servicio de Reclamaciones las reclamaciones? 36
- 3.1.6 ¿A qué entidades solicitó el Servicio de Reclamaciones información para tramitar las reclamaciones? 37
  - a. Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones 37
  - b. Bancos grandes 37
  - c. Cajas de ahorros grandes 38

### 3.2 RECLAMACIONES

RESUELTAS 40

- 3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 40
- 3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 42
  - a. Resoluciones emitidas por tipo de resolución 43
  - b. Resoluciones emitidas por materias 44
  - c. Resoluciones emitidas por tipo de entidades 44
- 3.2.3 ¿Cuál fue la reacción de las entidades en los casos en que el Servicio de Reclamaciones observó quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela y/o de las buenas prácticas y usos financieros? 46

### 3.3 CONSULTAS

ATENDIDAS 47



### 3 Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones

Durante 2007, los usuarios de servicios financieros han presentado 21.815 nuevos casos de reclamación, queja o consulta ante el Servicio de Reclamaciones, lo que ha supuesto un incremento del 17% en el volumen de actividad desarrollada por el mismo.

El gráfico 3.1 muestra las cifras más representativas de la actividad desarrollada en 2007.

El incremento de actividad es atribuible:

- En primer lugar, al aumento de consultas telefónicas atendidas (un 21% más que en el ejercicio anterior).
- En segundo lugar, al incremento de consultas recibidas a través del buzón de correo electrónico habilitado al efecto en la página que el Servicio de Reclamaciones tiene en el sitio web del Banco de España (un 28% más que en 2006).
- Finalmente, al aumento de reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades sometidas a supervisión del Banco de España (un 5% más que en 2006).

En el apéndice estadístico (páginas 233 y siguientes) puede consultarse un detalle mensual del número de las nuevas reclamaciones, quejas y consultas recibidas en el Servicio durante 2006 y 2007 (cuadro 8.1), y una evolución de las quejas y reclamaciones recibidas en los últimos cinco años (gráfico 8.1).

Por otro lado, debemos indicar, como se ha venido avanzando en los informes trimestrales, que:

- a) Durante este año se ha puesto en funcionamiento un nuevo sistema informático para la gestión integral de todas las reclamaciones, quejas y consultas que son presentadas ante el Servicio de Reclamaciones. Este nuevo sistema:
  - 1 Facilita el intercambio telemático de información entre el Servicio de Reclamaciones, las entidades de crédito y los ciudadanos.
  - 2 Permite la automatización de los procesos de envío y recepción de la información —con la consiguiente reducción de los plazos de tramitación— y la coexistencia de los procedimientos actuales de comunicación —basados en métodos no telemáticos de envío de información (fax, correo ordinario, papel) y de introducción manual de datos en los aplicativos del Servicio de Reclamaciones—.

No obstante lo anterior, con motivo del cambio de sistema, y del consiguiente proceso de migración de datos y adaptación al mismo, se ha producido en el último trimestre del año una inevitable ralentización en las actuaciones del Servicio de Reclamaciones, que se refleja fundamentalmente en un descenso del número de reclamaciones trasladadas a las entidades en solicitud de alegaciones y de reclamaciones resueltas.



FUENTE: Banco de España.

- b) A la fecha de elaboración de esta Memoria, también se había puesto a disposición del público *la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones*<sup>1</sup>, con la que el Banco de España inicia su incorporación al proyecto de administración telemática.

### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

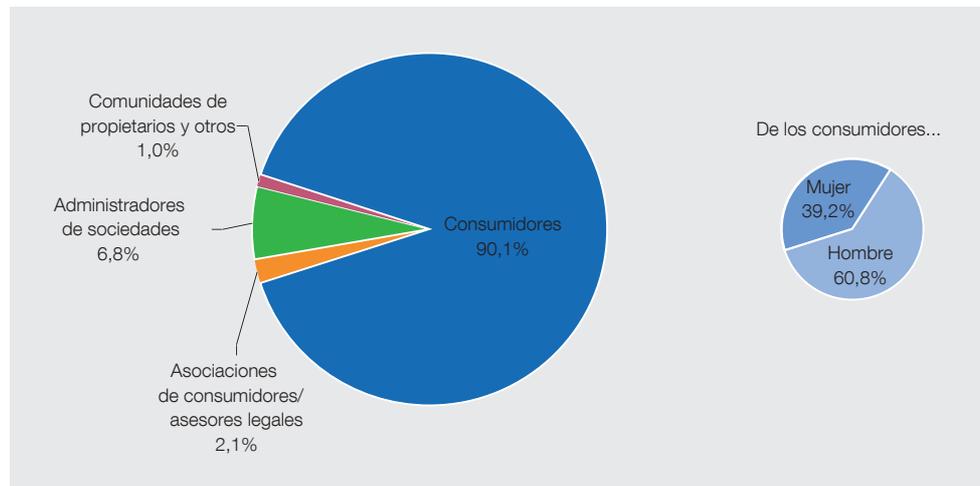
Durante 2007 los usuarios de servicios financieros presentaron 5.736 nuevos escritos de reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones. En los siguientes apartados se ofrece información sobre quién reclamó, las sucursales del Banco de España donde se presentaron las reclamaciones, las comunidades autónomas en las que surgieron las incidencias que dieron lugar a que se presentase la reclamación y los tipos de entidades contra las que se dirigieron las reclamaciones y quejas.

#### 3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Con carácter previo, debemos recordar que pueden presentar quejas o reclamaciones:

- Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros (ya sea personalmente o mediante representación).
- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección, y reúnan los requisitos legalmente exigidos en materia de defensa de los consumidores.
- Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario.

<sup>1</sup> A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones, los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta Institución. La Oficina Virtual consta de una zona pública, que permite a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permite la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación del mismo o la realización de consultas de carácter general.



FUENTE: Banco de España.

El 90,1% de las nuevas reclamaciones recibidas durante el 2007 fueron presentadas personalmente por los propios consumidores-personas físicas, en su condición de usuarios de servicios financieros<sup>2</sup>. De estas reclamaciones, aproximadamente un 18% fue recibido a través de las oficinas y servicios de información al consumidor de los distintos ayuntamientos del territorio nacional (véase gráfico 3.2).

En un 2,1% de los casos, los consumidores no presentaron la reclamación personalmente, sino que prefirieron que alguien lo hiciera en su lugar (generalmente, a través de una asociación de consumidores o mediante representación letrada). En los últimos años se ha observado un aumento en el número de consumidores que han utilizado los servicios de terceros para la presentación de sus reclamaciones.

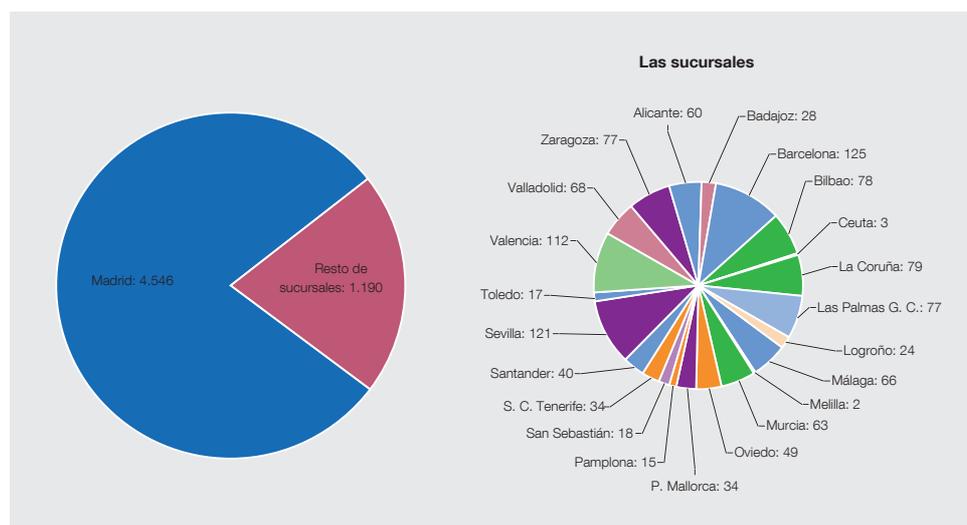
Durante este año también se presentaron reclamaciones por pequeñas empresas (principalmente, sociedades anónimas y limitadas), comunidades de propietarios o sociedades cooperativas (aproximadamente, un 7,8% del total).

Este Servicio de Reclamaciones estima conveniente precisar que no es necesario utilizar los servicios de un tercero para ayudar a los consumidores a presentar su reclamación (ni, por tanto, que el reclamante incurra en los costes que ello pudiera implicar), ya que la decisión que adoptamos está basada en la constatación de los hechos denunciados.

### 3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse en cualquiera de las 22 sucursales del Banco de España existentes en las distintas comunidades autónomas. De las 5.736 reclamaciones recibidas en 2007, 4.546 han tenido entrada directamente en la sede central del Banco de España en Madrid (el 79,3%) y 1.190 se han presentado en sucursales (el 20,7%). El gráfico 3.3 nos muestra cómo se distribuyen esas 1.190 reclamaciones entre las distintas sucursales, siendo las que han recibido un mayor número de reclamaciones Barcelona (125), Sevilla (121), Valencia (112) y La Coruña (79).

<sup>2</sup> Debe tenerse en cuenta que, entre las reclamaciones recogidas como presentadas por consumidores-personas físicas, pueden encontrarse algunas que correspondan en realidad a pequeños empresarios o profesionales. Por tanto, en rigor, el conjunto de reclamaciones presentadas por empresarios y profesionales debería ser ligeramente mayor que el recogido en el gráfico 3.2.



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.4 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia que motivó que se presentara la reclamación o queja<sup>3</sup>.

Las comunidades autónomas donde han surgido más reclamaciones son Madrid (1.825), Andalucía (898), Comunidad Valenciana (531), Cataluña (412), Castilla y León (328) y Canarias (307). Estas seis comunidades absorben el 75% del total de las nuevas reclamaciones que se recibieron en 2007. El hecho de que Madrid sea la comunidad autónoma en la que tienen su origen más reclamaciones encuentra explicación en que se trata de una comunidad con gran volumen de actividad financiera, con un elevado número de habitantes y con una fuerte implantación de entidades financieras.

Si tenemos en cuenta el volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2007<sup>4</sup>) y la población mayor de 16 años residente en cada comunidad autónoma<sup>5</sup>, debemos indicar que:

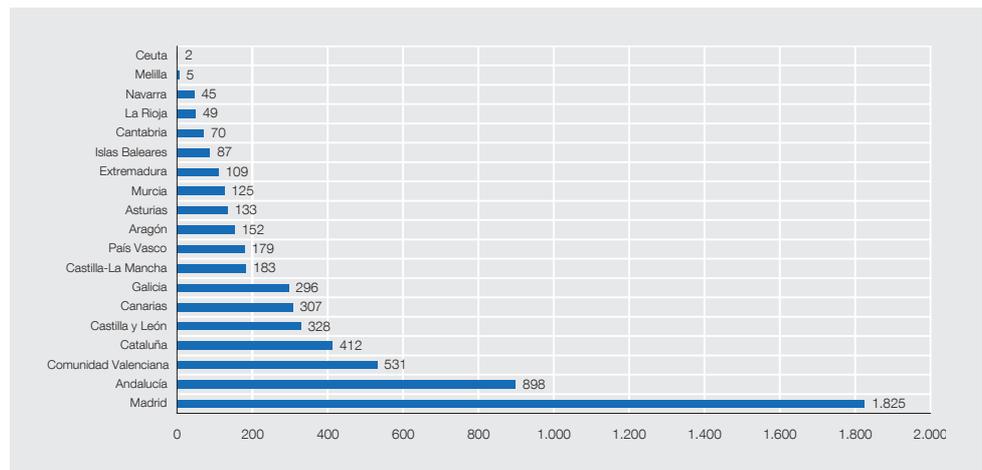
- a) *En términos medios, se recibieron 4,2 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Esta ratio no ha sufrido prácticamente variación respecto al año 2006, en el que fue 4,5. Para un análisis más detallado por comunidad autónoma, puede consultarse el gráfico 3.5.*

Canarias (con 7,8 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera) fue la comunidad autónoma con una ratio más elevada, seguida de Extremadura (5,9) y Asturias (5,8). Madrid y Andalucía (comunidades en las que tuvieron su origen más reclamaciones) también presentan ratios superiores a la media nacional. Por el contrario, Cataluña, a pesar de ser una de las seis comunidades en las que

3. Por ejemplo, si un reclamante de nacionalidad alemana, residente en Madrid, discrepase con la actuación de una oficina bancaria en Alicante, la comunidad autónoma a la que se asignaría la reclamación sería la Comunidad Valenciana. 4. Para el cálculo de la actividad financiera del año 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo del año 2007 publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%). 5. El número de habitantes mayores de 16 años residentes en cada comunidad autónoma procede del Censo de Población y Viviendas elaborado en 2001 (Instituto Nacional de Estadística).

**NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD  
EN LA QUE SE PRODUJO LA INCIDENCIA**

GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

**NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA,  
POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA**

GRÁFICO 3.5

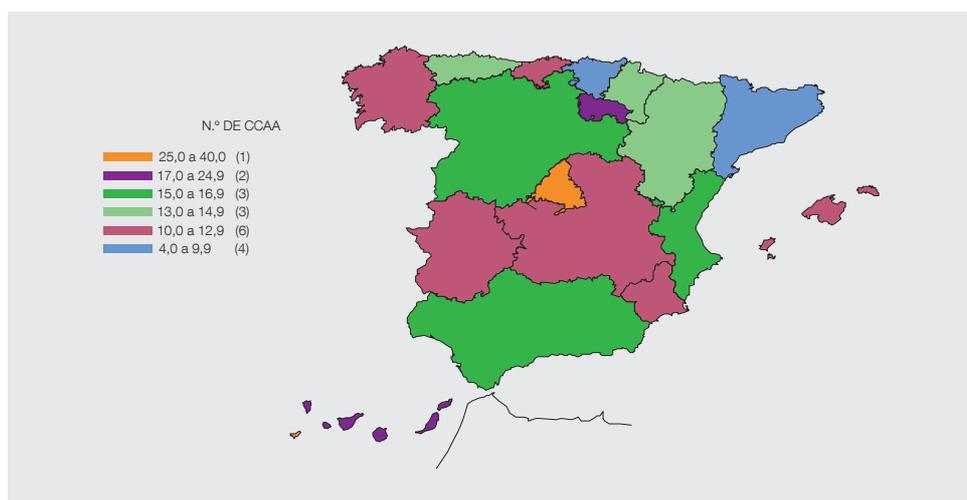


FUENTE: Banco de España.

surgieron más reclamaciones en términos absolutos, presenta la ratio más baja de todo el territorio nacional. Salvo en los casos de Canarias (con un descenso de la ratio de 1,6 puntos) y de Cantabria (con un incremento de 2 puntos), no se observan desviaciones importantes en las ratios con respecto al ejercicio anterior.

- b) *En términos medios, se han presentado 16,6 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años residentes en España.* La comunidad en donde más reclamaciones han surgido es Madrid (39,7 reclamaciones por cada 100.000 habitantes), seguida de Canarias (22) y La Rioja (18,9). Nuevamente destaca Cataluña, con una ratio de tan solo 7,6 reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en dicha comunidad, muy inferior a la media nacional (véase gráfico 3.6).

Para un estudio más detallado de las reclamaciones recibidas teniendo en cuenta el volumen de actividad financiera y el número de habitantes mayores de 16



FUENTE: Banco de España.

años, pueden consultarse los cuadros 8.3 y 8.4 y los gráficos 8.3 y 8.4 del apéndice estadístico (capítulo 8).

### 3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE RECLAMÓ?

El Servicio de Reclamaciones es competente para conocer de las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios bancarios prestados por:

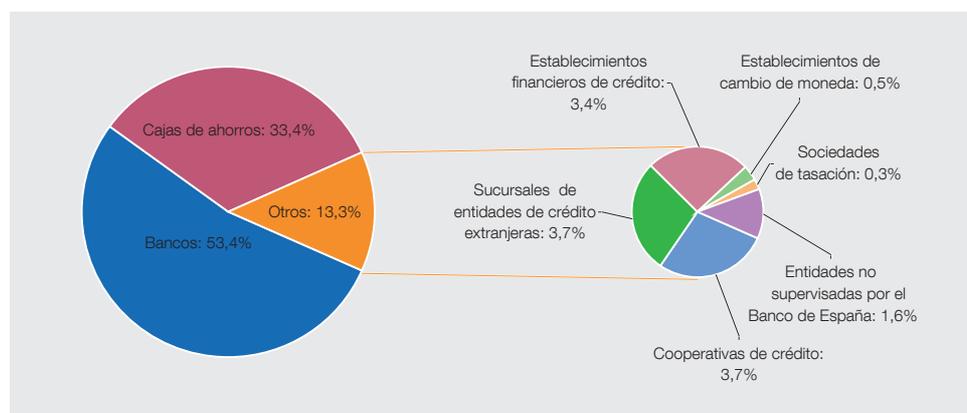
- Las entidades de crédito autorizadas para operar en el territorio nacional.
- Las sociedades de tasación.
- Los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias con el exterior.

Cada escrito de reclamación o queja recibido en el Servicio de Reclamaciones puede ir dirigido contra una o más entidades; y, en algunos casos, aunque el reclamante dirija su reclamación contra una única entidad, el Servicio puede considerar necesario, tras el análisis de su escrito, conocer las alegaciones de otra/s entidad/es respecto de los hechos reclamados, por encontrarse también implicada/s en la reclamación de que se trate.

Esto determina que *el número de entidades contra las que figura abierta una reclamación sea habitualmente superior al número de reclamaciones recibidas*. Así, por ejemplo, durante el año 2007 se recibieron 5.736 nuevos escritos de reclamación contra 5.827 entidades<sup>6</sup>.

Según puede observarse en el gráfico 3.7, los reclamantes se suelen quejar principalmente por actuaciones de los bancos (53,4% del total) y de las cajas de ahorros (33,4%). El resto de las reclamaciones suele referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor peso en

6. En 3.109 casos los reclamantes se quejaron de la actuación de bancos, en 1.944 de la actuación de cajas de ahorros, en 215 de la actuación de cooperativas de crédito, en 218 de la actuación de sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, en 198 de la actuación de establecimientos financieros de crédito, en 30 de la actuación de establecimientos de cambio de moneda, en 18 de la actuación de sociedades de tasación y en 95 de la actuación de entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros o sucursales de entidades extranjeras).

Teniendo en cuenta la actividad financiera y el número de oficinas abiertas al público por los bancos y las cajas de ahorros en cada comunidad autónoma, podemos observar que:

- En términos medios, *los bancos recibieron 4,6 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera (media de los créditos y depósitos de la entidad a 31 de diciembre de 2007)*<sup>7</sup>, mientras que *las cajas de ahorros recibieron 2,5*. Ambos sectores muestran una ligera mejoría en sus ratios con respecto al año anterior.
- En media, *los bancos recibieron 20 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 8 que recibieron las cajas de ahorros*, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja se presentan 2,5 contra una oficina de un banco.

Estos datos indican que, en términos generales, los clientes de las oficinas de las cajas de ahorros presentan un mayor grado de satisfacción (medida esta a través de las reclamaciones que llegan a recibirse en el Servicio de Reclamaciones). A este hecho colabora la mayor implantación geográfica de las cajas de ahorros, con un mayor número de oficinas de pequeño tamaño<sup>8</sup>, lo que permite una política de mayor acercamiento a la clientela.

Para un análisis más detallado de estas cuestiones, pueden consultarse:

- El gráfico 8.2 del apéndice estadístico, que representa la evolución trimestral de los últimos cinco años de las reclamaciones presentadas contra bancos y cajas. En él puede observarse que, si bien tradicionalmente los reclamantes se quejan más por la actuación de los bancos, en los últimos años han aumentado las quejas y reclamaciones contra cajas de ahorros (tendencia interrumpida en el último trimestre del

7. Véase la nota 4. 8. La implantación geográfica de las cajas de ahorros es muy superior a la de los bancos. A finales de 2007, las cajas de ahorros tenían 9.232 oficinas abiertas al público más que los bancos, lo que supone un incremento significativo respecto al año anterior, en el que la diferencia era de 7.337. Cataluña, con 5.561 oficinas, es la comunidad autónoma con mayor presencia de cajas de ahorros, seguida de Andalucía, con 3.816.

año 2007, en el que se ha producido un repunte de las reclamaciones contra el sector bancario).

- El cuadro 8.2 del apéndice estadístico, que muestra, de forma más detallada, los distintos tipos de entidades contra las que se presentan las reclamaciones y quejas de los usuarios de servicios bancarios, comparando los años 2007 y 2006 y poniendo en relación el número de entidades contra las que se presentan reclamaciones con la actividad financiera de cada sector.
- El cuadro 8.5 del apéndice estadístico, que ofrece información detallada por comunidad autónoma y por tipo de entidad reclamada.
- El recuadro 8.1 del apéndice estadístico, en el que se desglosan, por comunidad autónoma, las reclamaciones que cada entidad recibió por cada 100 oficinas abiertas al público.

### 3.1.5 ¿CÓMO TRAMITA EL SERVICIO DE RECLAMACIONES LAS RECLAMACIONES?

La normativa que regula el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones exige para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones:

- Acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente, o, en su caso, al defensor del cliente.
- Acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas.
- No incurrir en alguno de los supuestos de inadmisión de quejas y reclamaciones.

Algunos reclamantes no están seguros de cómo deben plantear su reclamación. Por ello, en determinadas casos se dirigen directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin haber dado a la entidad afectada la oportunidad de solucionar la incidencia por la que se quejan. En estos supuestos, se indica a los reclamantes que deben dirigir su reclamación en primer lugar a la entidad y se les recuerda que, si la entidad no resuelve su queja en el plazo de dos meses, entonces sí que podrá ser analizada por esta Institución.

Una vez es admitida a trámite una queja o reclamación, se inicia el procedimiento de resolución de la misma mediante la remisión a la/s entidad/es reclamada/s de una copia de la queja o reclamación, así como de los documentos aportados por el reclamante, para que en el plazo de 15 días hábiles —que pueden ser prorrogados, a petición de la entidad, en siete días hábiles más— presente las alegaciones y documentación que juzgue convenientes (sin perjuicio de que por parte del Servicio de Reclamaciones se pueda recabar información o documentación concreta que se estime necesaria para el correcto análisis de la reclamación).

Para un análisis más detallado de todas las entidades a las que se han trasladado reclamaciones durante el año 2007 (con independencia de la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Reclamaciones), pueden consultarse los cuadros 8.6 a 8.12 del apéndice estadístico. La última columna de los cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las atendidas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de esta Memoria).

3.1.6 ¿A QUÉ ENTIDADES SOLICITÓ EL SERVICIO DE RECLAMACIONES INFORMACIÓN PARA TRAMITAR LAS RECLAMACIONES?

En los gráficos 3.8 y siguientes se analiza el comportamiento de algunas entidades en la atención de las quejas de sus clientes, en función tanto del número absoluto de reclamaciones para las que este Servicio solicitó información como de la denominada «ratio de reclamaciones respecto del volumen medio de negocio».

Esta ratio pondera las quejas y reclamaciones de la clientela con el volumen de actividad financiera de la entidad de que se trate y se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones, y como denominador, su actividad financiera (media de los créditos y depósitos de la entidad a 31 de diciembre de 2007)<sup>9</sup>.

Los gráficos 8.6 a 8.10 del apéndice estadístico muestran una clasificación detallada de todas las entidades en función de dicha ratio.

a. Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones

En primer lugar, se muestran las diez entidades a las que durante el año 2007 se han solicitado más veces alegaciones, con independencia del grupo al que pertenecen (véase gráfico 3.8). Estas entidades han recibido el 57% de todas las reclamaciones trasladadas durante 2007 (es decir, durante 2007 a estas diez entidades se les solicitó información en relación con 1.534 reclamaciones).

Destaca la elevada ratio de Citibank España, SA (83,1), que, a pesar de que se le dio traslado de un número de reclamaciones en solicitud de alegaciones (126) ligeramente superior a la mediana del grupo (123), presenta la mayor ratio de este grupo (muy por encima de la mediana, que es de 2).

Por otro lado, también presentan ratios elevadas Banco Español de Crédito, SA (Banesto), y Bankinter, SA. Por el contrario, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa), Banco Popular Español, SA, Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (BBVA), son las cuatro entidades que presentaron una menor ratio.

b. Bancos grandes

En el gráfico 3.9 se observa la posición del grupo de bancos grandes.

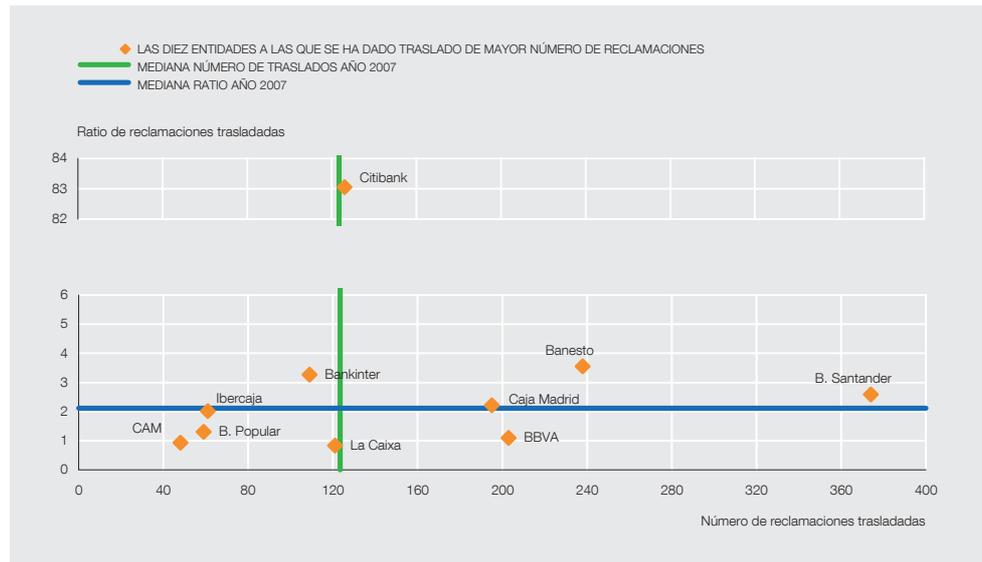
- Santander Consumer Finance, SA, pese a ser la entidad a la que se dio traslado de un menor número de reclamaciones dentro de este grupo, es el banco grande con mayor ratio.
- Banco Español de Crédito, SA (Banesto), y Bankinter, SA, presentan un número de reclamaciones superior a la mediana del grupo<sup>10</sup>, con una ratio igualmente elevada en comparación con su grupo.
- Banco Santander, SA, entidad a la que se ha solicitado información en un mayor número de reclamaciones, muestra una ratio ligeramente superior a la mediana del grupo.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (BBVA), combina un número de reclamaciones en solicitud de alegaciones más elevado que la mediana del grupo con una ratio inferior a la mediana de su grupo.

<sup>9</sup>. Véase la nota 4. <sup>10</sup>. Dada una muestra ordenada en orden creciente (o decreciente), podemos definir la mediana como el valor de la variable que deja el mismo número de datos antes y después de él. Cuando el número de datos de la muestra es impar, la mediana es la observación central de los valores, una vez que estos han sido ordenados en orden creciente (o decreciente). Cuando el número de datos es par, la mediana es el promedio aritmético de las dos observaciones centrales.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.8

Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones

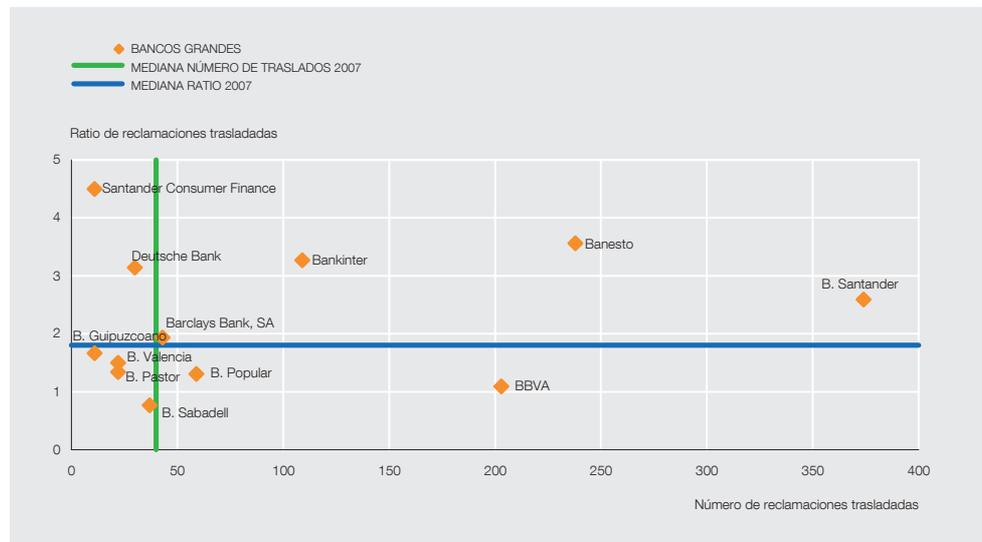


FUENTE: Banco de España.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.9

Bancos grandes



FUENTE: Banco de España.

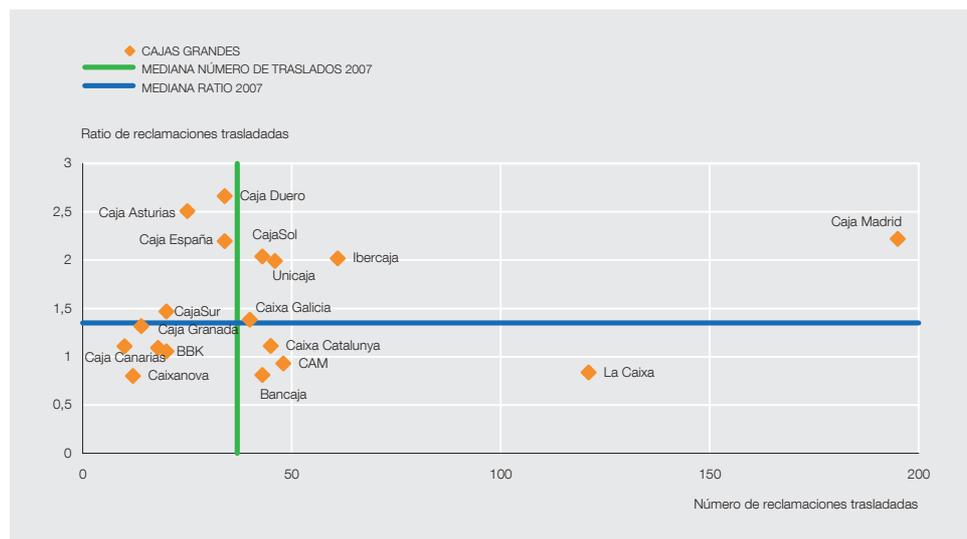
- Banco Sabadell, SA, y Banco Pastor, SA, recibieron pocas reclamaciones en solicitud de alegaciones y presentan una ratio baja con respecto a la mediana de su grupo.

c. Cajas de ahorros grandes

En el gráfico 3.10 se muestra el posicionamiento de las cajas grandes.

- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (Caja Madrid) presenta un alto número de reclamaciones trasladadas y una elevada ratio.

Cajas grandes



FUENTE: Banco de España.

- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) presenta la mejor combinación de número de reclamaciones recibidas y menor ratio.
- Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero) es la entidad con la ratio más elevada, y Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra, la de menor ratio.

En el apéndice estadístico (gráficos 8.11 a 8.16) se analizan las ratios de bancos y cajas para cada una de las materias sobre las que se plantearon más reclamaciones:

- Préstamos y otras operaciones activas
- Depósitos y otras operaciones pasivas
- Tarjetas de débito o crédito

Estas ratios se calculan dividiendo el número de reclamaciones que se presentaron sobre cada materia entre el importe de los créditos, el volumen de depósitos o el número de tarjetas puestas en circulación por cada entidad, respectivamente<sup>11</sup>.

Las conclusiones que se extraen de dicho estudio son las siguientes:

- En el caso de los bancos, se observa un empeoramiento general en las ratios construidas para depósitos y tarjetas, destacando por su elevada ratio las siguientes entidades:
  - a) Citibank España, SA (tanto en depósitos —y otras operaciones de pasivo— como en tarjetas de débito o crédito).

11. Véase la nota 4.

- b) Banco Inversis, SA, y Uno-e Bank, SA (en depósitos y otras operaciones de pasivo).
- c) Bankinter, SA, y Open Bank Santander Consumer, SA (en tarjetas de débito o crédito).

En relación con los préstamos y otras operaciones activas, la tendencia general ha sido la mejora de las entidades, salvo en el caso de Open Bank Santander Consumer, SA (que presenta la ratio más elevada). También destacan por su elevada ratio Citibank España, SA, y Banco Cetelem, SA.

- Para las cajas de ahorros, se aprecia un empeoramiento general en los tres grupos analizados. Las entidades con una ratio más elevada fueron:
  - a) Caixa d'Estalvis Laietana, M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) y Caja General de Ahorros de Canarias (en préstamos y otras operaciones activas).
  - b) Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero), Caja Insular de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (en operaciones de pasivo).
  - c) Bilbao Bizkaia Kutxa, M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) y Caja General de Ahorros de Canarias (en tarjetas de débito o crédito).

### 3.2 Reclamaciones resueltas

#### 3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Durante 2007 el Servicio de Reclamaciones resolvió 4.687 reclamaciones o quejas. Cada expediente resuelto suele plantear una o más cuestiones. Esto implica que el número de cuestiones analizadas por el Servicio de Reclamaciones sea siempre superior al de reclamaciones atendidas<sup>12</sup>.

El gráfico 3.11 recoge las cuestiones reclamadas que han sido objeto de análisis.

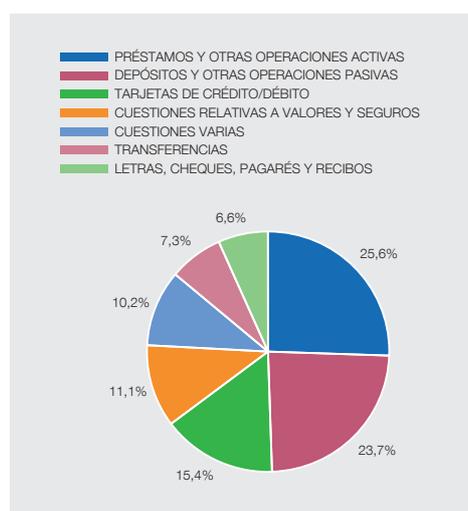
Durante el año 2007 los reclamantes se quejaron principalmente por cuestiones relacionadas con sus préstamos y créditos (25,6%), con cuentas corrientes y de ahorro (23,7%) y con tarjetas de crédito y débito (15,4%). Estos tres grupos absorben el 64,7% de las materias analizadas y su evolución durante los últimos cinco años puede estudiarse en el gráfico 8.18 del apéndice estadístico.

En el cuadro 8.15 del apéndice estadístico se muestra un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Las conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo son las siguientes:

- Incremento de las reclamaciones de operaciones de activo —préstamos y créditos— y de pasivo —cuentas corrientes y de ahorro— del 11,9% y del 12,6%, respectivamente, en relación con el ejercicio anterior.

<sup>12</sup>. Suele ser habitual que muchos reclamantes utilicen un mismo escrito para manifestar su discrepancia con la actuación de la entidad por diversos motivos (por ejemplo, las revisiones del tipo de interés del préstamo, las comisiones e intereses adeudadas en una cuenta corriente, el trato recibido por parte de los empleados de una determinada oficina, la información proporcionada antes de contratar un determinado producto...).

## Materias



FUENTE: Banco de España.

- Fuerte aumento de las reclamaciones por operaciones fraudulentas realizadas a través de banca electrónica.
- Aumento significativo de las reclamaciones sobre herencias e inclusión en registros de impagados.

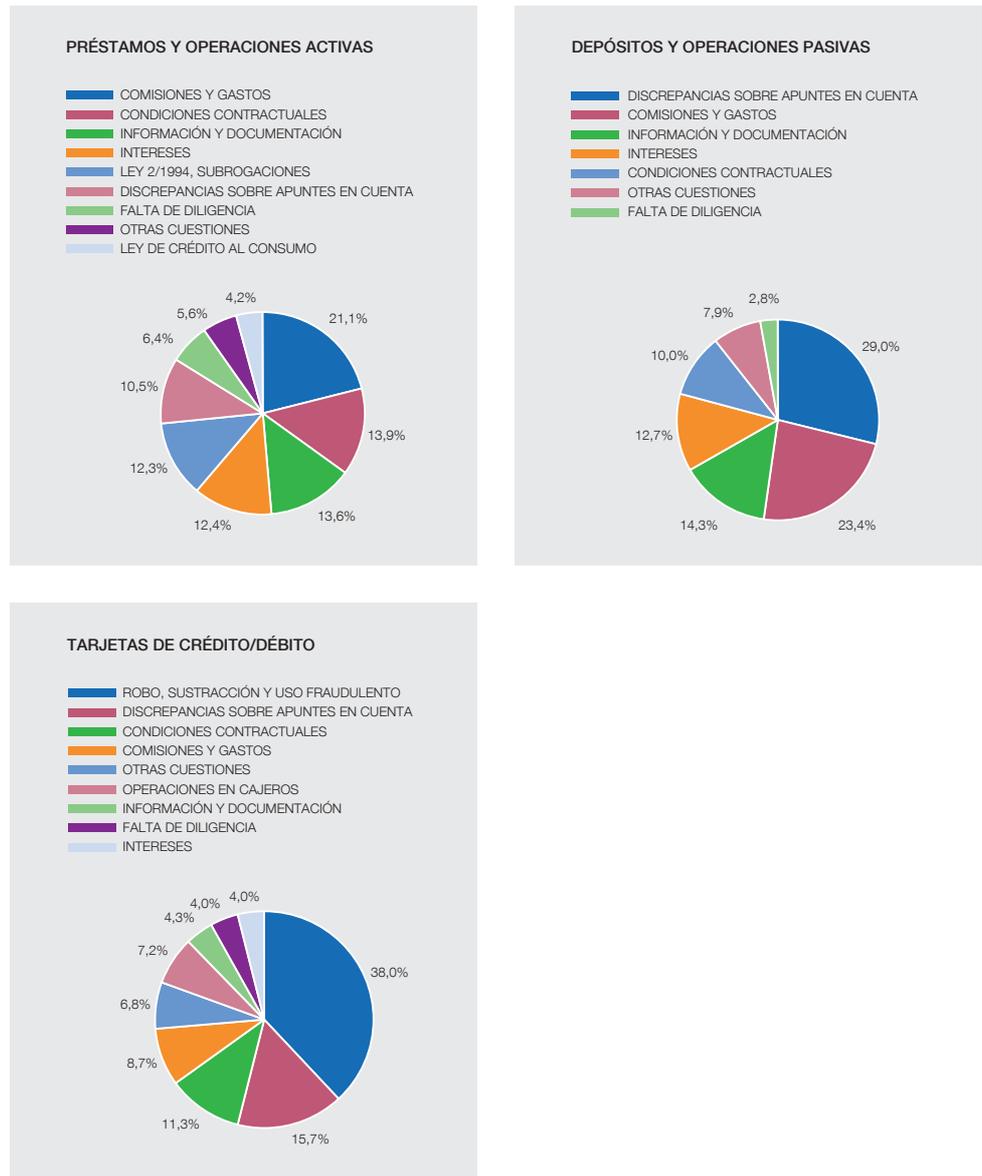
A continuación se presenta un estudio de aquellos temas más reclamados dentro de los tres grupos que absorben el mayor número de reclamaciones (véase gráfico 3.12):

- En el caso de las reclamaciones relativas a *préstamos y operaciones activas*, los motivos que centraron más reclamaciones fueron las comisiones adeudadas en la cuenta (21,1%), la falta de concordancia entre las condiciones que el reclamante entendía que habían sido pactadas en el contrato<sup>13</sup> y las que la entidad venía aplicando (13,9%), y la información y documentación que los clientes recibían de las entidades (13,6%).
- En las reclamaciones relativas a *depósitos y cuentas corrientes*, destacan las que tuvieron como origen discrepancias con los apuntes efectuados por la entidad en las cuentas (29%), las comisiones adeudadas (23,4%) o la información que la entidad proporcionó en relación con las condiciones que regían estos productos (14,3%).
- Por último, en el caso de las *tarjetas de débito o crédito*, como en años anteriores, los principales motivos de queja fueron ocasionados por el robo, sustracción y uso fraudulento de las mismas (38%), las discrepancias con las liquidaciones (15,7%) y las condiciones que resultaban aplicables (11,3%).

En los gráficos 8.19 a 8.21 del apéndice estadístico se presenta la serie histórica de los cinco últimos años de las partidas más relevantes dentro de cada grupo. Por su parte, el recua-

<sup>13</sup> En muchos expedientes, el Servicio de Reclamaciones se ve obligado a referirse a determinadas cláusulas contractuales, sobre todo en las reclamaciones sobre tipos de interés de las operaciones activas de las entidades, cuando son variables, pero, en estos casos, siempre se hace la salvedad de que lo que se plasma en el informe es la opinión del Servicio de Reclamaciones sobre cuál debió ser el tipo que se había de aplicar, sin perjuicio de poder acudir, si se discrepa con esta opinión, a los jueces y tribunales de justicia.

Operaciones activas, operaciones pasivas y tarjetas



FUENTE: Banco de España.

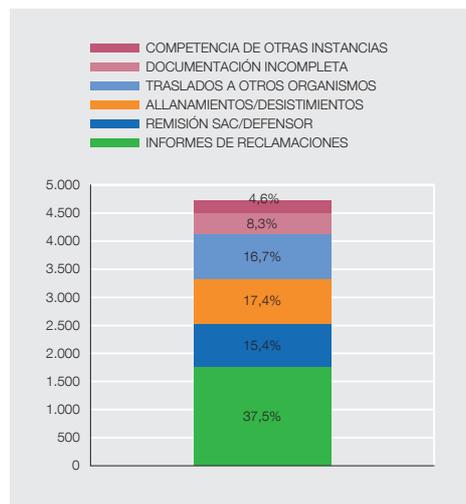
dro 8.2 del apéndice estadístico efectúa un breve análisis sobre el uso de tarjetas en España en 2007.

3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

Todo expediente de reclamación o queja concluye con un informe motivado que contiene unas conclusiones claras en las que se hace constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela bancaria, y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros<sup>14</sup>. En todo caso, el informe

14. Son *normas de transparencia y protección de la clientela bancaria* las que contienen preceptos referidos a las entidades financieras sometidas a la supervisión del Banco de España, cuya finalidad es proteger los legítimos intereses de los clientes estableciendo un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigiendo la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulando determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se entiende por *buenas prácticas bancarias* aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Los *usos financieros* son aquellos usos mercantiles y bancarios comúnmente aceptados en las plazas de que se trate.

Tipo de resolución



FUENTE: Banco de España.

final debe pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones.

El gráfico 3.13 ofrece la clasificación de las reclamaciones resueltas durante el ejercicio 2007 en función del motivo que ha dado lugar al archivo del expediente.

a. Resoluciones emitidas  
por tipo de resolución

Un 37,5% de las reclamaciones resueltas finalizó mediante la emisión del correspondiente informe motivado (previa solicitud de alegaciones a las entidades reclamadas). En un 15,4% de los casos se indicó al reclamante que para poder tramitar su reclamación era necesario que, con carácter previo, se dirigiera al Servicio de Atención al Cliente o Defensor de la entidad.

El 17,4% de las reclamaciones finalizó por allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes o por el desistimiento de estos a su pretensión. En caso de que la entidad decida allanarse, debe comunicar, durante la fase de tramitación de la reclamación, su decisión al Servicio de Reclamaciones y, en su caso, justificar convenientemente el acuerdo al que ha llegado con su cliente. El allanamiento/desistimiento pone fin al procedimiento.

Por otra parte, el 16,7% de las reclamaciones fue trasladado —por razón de las cuestiones planteadas— a otros organismos supervisores. En este sentido, debemos matizar que, aunque en los hechos planteados haya intervenido una entidad de crédito, generalmente la competencia para la tramitación y la resolución de las reclamaciones referidas a valores, seguros o normativa de protección de datos es de otros organismos (Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o Agencia Española de Protección de Datos), a los que se procede a remitir las reclamaciones recibidas.

Destaca el fuerte aumento de traslados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en total, un 67,6% más que el año anterior), aumento debido a la contratación de seguros vinculados a otras operaciones bancarias y a la comercialización por entidades de crédito de determinados productos de seguro de características novedosas, algunos de los cuales incluyen la contratación de un derivado financiero (con el que se ofrece una mayor rentabilidad, pero también un coste elevado en caso de cancelación del producto).

Por otro lado, el 8,3% de las reclamaciones no pudo ser objeto de resolución por no presentar el reclamante la documentación necesaria para tramitar la reclamación<sup>15</sup> (un 33,7% más que en el ejercicio anterior) y en el 4,6% de los casos restantes se informó al reclamante sobre el organismo o instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas<sup>16</sup>.

Debemos reiterar aquí que, pese a que muchos reclamantes lo intenten, es evidente que el Servicio de Reclamaciones no constituye una segunda o diferente instancia, en la que puedan resolverse asuntos sobre los que haya recaído resolución judicial. Obviamente, tampoco es competente para ordenar, supervisar o controlar la correcta ejecución de las distintas resoluciones judiciales.

Para un análisis más detallado de los distintos tipos de resolución que el Servicio de Reclamaciones emitió en 2007, pueden consultarse los cuadros 8.13 y 8.14 y el gráfico 8.15 del apéndice estadístico de esta Memoria.

b. Resoluciones emitidas por materias

El gráfico 3.14 muestra, por materias, el porcentaje de informes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

El grupo en el que obtienen más resoluciones favorables a los reclamantes es el relativo a préstamos y operaciones activas (no obstante, los informes desfavorables a los reclamantes son ligeramente superiores), seguido del grupo de depósitos y otras operaciones pasivas, y del de tarjetas (en estos dos grupos, las resoluciones favorables superan a las desfavorables).

El gráfico 8.22 del apéndice estadístico ofrece la serie histórica de los últimos cinco años de los informes favorables y desfavorables para el total de materias reclamadas, observándose un aumento de los informes desfavorables al reclamante en los últimos meses del año 2007.

c. Resoluciones emitidas por tipo de entidades

Las reclamaciones pueden dirigirse contra una o más entidades, y en algunos casos, aunque inicialmente se dirijan contra una sola entidad, del análisis de la reclamación puede evidenciarse la existencia de otra u otras entidades implicadas en la cuestión reclamada, a la/s que habrá que pedir alegaciones, y sobre la/s que también habrá que emitir pronunciamiento. Esto determina que el número de entidades reclamadas sea superior al de resoluciones emitidas.

El gráfico 3.15 analiza los distintos pronunciamientos emitidos por el Servicio de Reclamaciones, una vez que la reclamación ha sido admitida a trámite y se ha solicitado información a la entidad de que se trate.

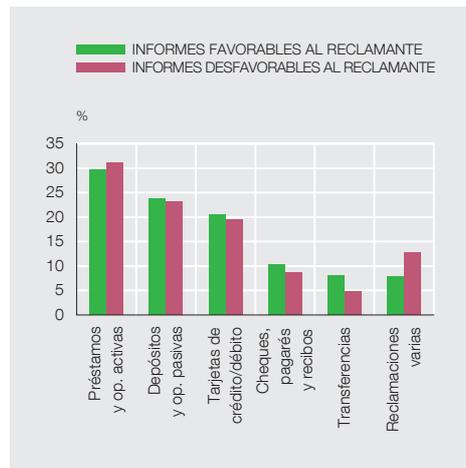
Teniendo en cuenta únicamente allanamientos/desistimientos e informes emitidos, debemos destacar que:

- 1 Las resoluciones favorables a los intereses del reclamante (pese a seguir siendo inferiores a las desfavorables) han aumentado su porcentaje en 2007.

---

**15.** Datos y documentación necesarios para presentar la reclamación: a) *datos de identificación* del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla); b) *entidad* o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) *motivo* concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y *firma*, y e) *documentación* acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado para completarla en un plazo de diez días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite. **16.** Dentro de este grupo se encuentran cuestiones de las que resultan competentes para su conocimiento otros departamentos del Banco de España, los organismos competentes en materia de consumo de las comunidades autónomas, los jueces y tribunales de justicia, etc.

Informes favorables y desfavorables al reclamante por materias



FUENTE: Banco de España.

a. Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100%, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.

- 2 En términos medios, las entidades han optado por allanarse a las pretensiones de sus clientes en una de cada tres reclamaciones para las que el Servicio de Reclamaciones tuvo que solicitar información en forma de alegaciones.
- 3 Los bancos y las sucursales en España de bancos extranjeros son los tipos de entidades que más se allanaron a las pretensiones de los reclamantes (38,3% y 39,7%, respectivamente) y las que, junto con los establecimientos financieros de crédito, menor porcentaje de informes favorables al reclamante recibieron (20,7% para los establecimientos financieros de crédito, 23,8% en el caso de los bancos y 21,8% en el de las sucursales en España de bancos extranjeros).

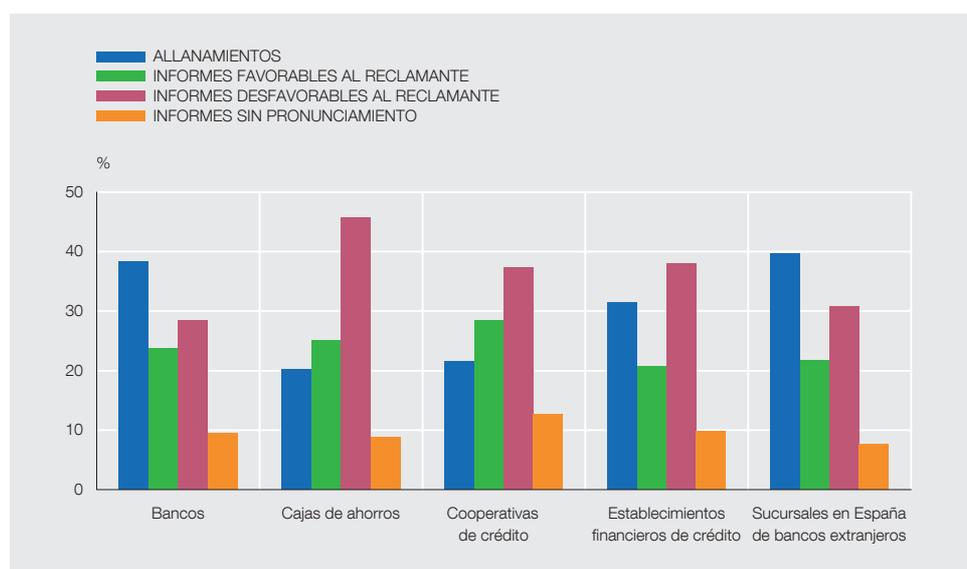
Entre los bancos grandes más reclamados, Banco Santander, SA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (BBVA), Banco Español de Crédito, SA (Banesto), y Citibank España, SA, fueron las entidades que más se allanaron durante 2007 a las pretensiones de sus clientes.

- 4 Las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito son las entidades que menos se allanaron a las pretensiones de sus clientes (un 20,3% y un 21,6%, respectivamente) y las que obtuvieron, junto con los establecimientos financieros de crédito, un mayor porcentaje de informes desfavorables al reclamante (45,7%, 37,3% y 38%, respectivamente).

En el caso de las cajas grandes más reclamadas, las entidades que más se allanaron a las pretensiones de sus clientes fueron M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol), C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) y C A y M P de Madrid.

Para un análisis más detallado de esta información, pueden consultarse los gráficos 8.23 a 8.27 y los cuadros 8.16 a 8.22 del apéndice estadístico, donde se ofrecen los datos relativos a allanamientos e informes emitidos durante el año para cada una de las entidades.

Tipo de entidades



FUENTE: Banco de España.

3.2.3 ¿CUÁL FUE LA REACCIÓN DE LAS ENTIDADES EN LOS CASOS EN QUE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES OBSERVÓ QUEBRANTAMIENTO DE NORMAS DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA Y/O DE LAS BUENAS PRÁCTICAS Y USOS FINANCIEROS?

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en caso de resolución favorable al usuario de servicios financieros, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

No obstante lo anterior, si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones determina que ha existido quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela bancaria o de las buenas prácticas y usos financieros —con el consiguiente perjuicio para el reclamante—, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado o no por rectificar.

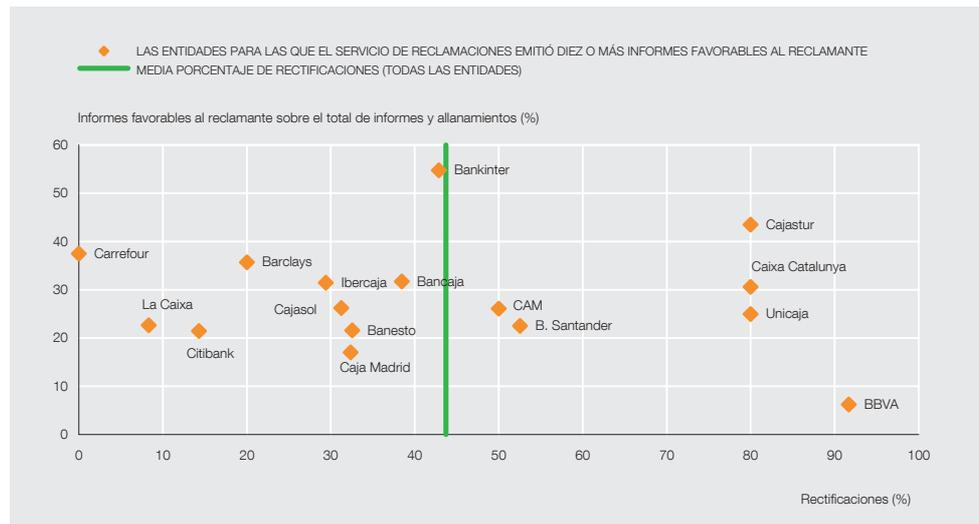
Durante el año 2007 ha permanecido constante el porcentaje de rectificaciones de las entidades en los casos en que el Servicio de Reclamaciones había determinado que su actuación era contraria a la normativa de transparencia y protección de la clientela bancaria o de las buenas prácticas y usos financieros (situándose, aproximadamente, en el 44%).

Centrándonos en las dieciséis entidades para las que este Servicio de Reclamaciones emitió diez o más informes contrarios a su actuación (gráfico 3.16), vemos que:

- Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA (0%), Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) (8,3%) y Citibank España, SA (14,3%), fueron las entidades que menos rectificaron su actuación conforme a lo previsto en las conclusiones de los informes.
- Por el contrario, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (91,7%), M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja), Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur) y Caixa d'Estalvis de Catalunya (todas ellas con el 80%) fueron las que más rectificaron.

Para un análisis más detallado de las rectificaciones, pueden consultarse los cuadros 8.23 a 8.29 del apéndice estadístico (que detallan las rectificaciones de los distintos grupos de enti-

Entidades para las que se emitió un mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

dades a los informes favorables al reclamante); los gráficos 8.28 a 8.30 del apéndice estadístico (que representan las rectificaciones por tipo de entidad, la serie histórica de los cinco últimos años del porcentaje de rectificaciones y el detalle para cada banco o caja de ahorros) y el gráfico 8.31 del apéndice estadístico (que detalla las rectificaciones por materias reclamadas).

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental de la devolución de 1.430.227,42 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones.

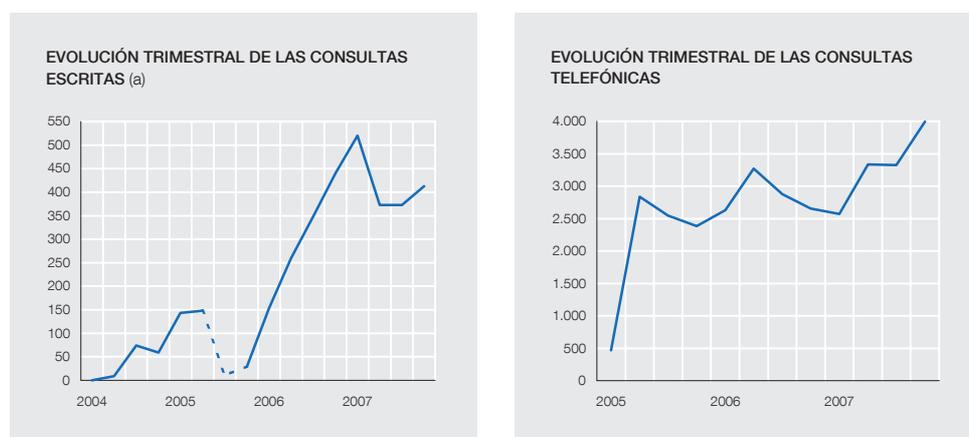
**3.3 Consultas atendidas**

Durante el año 2007 se ha producido un importante incremento de las consultas recibidas, tanto por vía telefónica como por vía telemática. En los meses centrales del año los consultantes mostraron una mayor preferencia por la utilización de la vía telefónica, de más inmediata respuesta.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros y está siendo un canal cada vez más conocido y utilizado por el público, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior. La reciente creación de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones (el 18 de abril del 2008) constituye un nuevo canal de presentación de reclamaciones y consultas ante del Servicio.

El número total de consultas recibidas por vía telemática en el Servicio de Reclamaciones durante el año 2007 ha sido de 1.679, lo que ha supuesto un incremento del 28% con relación al ejercicio anterior. Por otro lado, en 2007 se registraron 14.400 consultas telefónicas (recibidas a través del *call center* instalado en el Servicio de Reclamaciones).

El gráfico 3.17 detalla la evolución trimestral de ambos tipos de consultas. Los temas sobre los que se muestra mayor interés son los relacionados con los préstamos (principalmente, por conocer el tipo de interés aplicable tras la revisión del mismo y el procedimiento para efectuar una subrogación —cambio— de acreedor hipotecario), las comisiones adeudadas en cuentas corrientes y la utilización presuntamente fraudulenta de las tarjetas de débito o crédito.



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

a. Durante los dos últimos trimestres del año 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España.

Para un análisis más detallado de las consultas escritas y telefónicas resueltas por el Servicio de Reclamaciones durante 2007, pueden consultarse los gráficos 8.32 y 8.33 del apéndice estadístico.