

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

1.1 INCREMENTO
DE ACTIVIDAD 17

1.2 IMPACTO GEOGRÁFICO 18

1.3 ENTIDADES
RECLAMADAS 18

1.4 CUESTIONES
RECLAMADAS 18

1.5 RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES 20

1 Presentación

En las siguientes páginas se presenta la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* correspondiente al ejercicio 2008, vigesimosegunda desde la creación en 1987 de este Servicio en el Banco de España, destinado a la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros desde el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros

La actividad desarrollada durante el año analizado ha venido marcada, fundamentalmente, por la situación económica y financiera que tuvo como punto de partida el mes de agosto de 2007.

A partir de esa fecha, como consecuencia del desarrollo y evolución de los mercados financieros y su reflejo en los distintos indicadores económicos, fundamentalmente en los tipos de interés, se han producido cambios sustanciales en las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, que se han traducido en la aparición de un mayor número de conflictos entre ambas partes, conflictos que en última instancia han sido sometidos a conocimiento de este Servicio.

Por las mismas razones expuestas, también se ha venido observando un aumento en el grado de escrutinio del público sobre algunos tipos de productos ofrecidos por las entidades, y sobre la correcta aplicación de las condiciones pactadas en los contratos financieros vigentes. Ello ha tenido un fuerte impacto en el número de casos planteados, y muy especialmente en las consultas telefónicas que han sido atendidas por el centro de atención telefónica personalizada del Servicio de Reclamaciones.

El número de casos que han llegado hasta este Servicio en demanda de asesoramiento o de emisión de informe sobre cuestiones concretas ha desbordado ampliamente las previsiones de crecimiento del volumen de actividad, que en los últimos años había venido mostrando un crecimiento sostenido en cuanto al número de reclamaciones y quejas recibidas.

En las siguientes líneas se pasa a resumir las conclusiones más relevantes extraídas del trabajo realizado durante este ejercicio, las cuales son objeto de un estudio más profundo y detallado en el cuerpo de esta Memoria.

1.1 Incremento de actividad

A lo largo del año 2008 se han presentado 36.910 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 7.449 fueron reclamaciones y quejas (un 30% más que el año anterior), 4.072 consultas recibidas a través de la Oficina Virtual (un 143% más) y 25.389 consultas telefónicas (un 76% más).

Durante el año se ha dado respuesta a 35.749 casos, siendo 6.572 resoluciones sobre reclamaciones y quejas presentadas (un 40% más que en el año anterior), 3.788 contestaciones a consultas recibidas por escrito (un 137% más) y 25.389 llamadas telefónicas atendidas (un 76% más que el ejercicio precedente).

En el año 2008, la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) ha tenido 499.812 visualizaciones, lo que supone un incremento respecto al año anterior del 43,4%.

1.2 Impacto geográfico

La Comunidad de Madrid ha sido la más afectada en cuanto al número de reclamaciones que han tenido como origen de la incidencia la misma, si bien el reflejo a nivel nacional se ha visto en todas las comunidades autónomas, pasando la media nacional de 4,2 a 5,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de actividad financiera. Este hecho es más acusado si tenemos en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada comunidad, siendo en este caso la media de la Comunidad de Madrid de 52,7 reclamaciones por cada 100.000 habitantes, frente a una media nacional de 21,6.

1.3 Entidades reclamadas

Los dos grupos de entidades que absorben mayor número de reclamaciones son los bancos —un 53,4% del total— y las cajas de ahorros —un 34%—. En términos medios, los bancos recibieron 5,4 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de actividad, y 26 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 3,1 y 10, respectivamente, de las cajas de ahorros. Se aprecia un cambio de tendencia en las ratios que en años anteriores se mostraban decrecientes, y que en el año analizado han experimentado un sensible aumento.

Teniendo en cuenta el *ranking* de las 10 entidades más reclamadas, las que han recibido un mayor número de reclamaciones respecto a su volumen de actividad han sido Citibank, Banco Cetelem, Open Bank, Banesto y Barclays Bank, destacando especialmente las tres primeras. La Caixa continúa manteniendo, como en ejercicios anteriores, su posición de entidad con menor número relativo de reclamaciones.

1.4 Cuestiones reclamadas

Han experimentado un apreciable aumento las reclamaciones sobre operaciones de activo —préstamos y créditos— y las de pasivo —depósitos—.

Destacan como materias objeto de mayor número de quejas, entre las primeras, las relativas a liquidaciones de intereses, discrepancias con el tipo de interés de referencia en operaciones a tipo variable, adeudo de comisiones y gastos en caso de demora en el pago de las cuotas, problemas derivados de la enervación de subrogaciones hipotecarias, negativa a la concesión de nuevas operaciones o renovación de las existentes, y cuestiones relacionadas con la financiación al consumo.

Dentro del grupo de operaciones pasivas —depósitos— se han intensificado las quejas por las condiciones contractuales de distintos tipos de depósitos a plazo, y en especial de los estructurados, entendiendo por tales los que incorporan un derivado financiero según el cual se calculan su rentabilidad y el coste de su cancelación en caso de vencimiento anticipado.

También se ha producido un repunte en las reclamaciones por operaciones realizadas con tarjetas de crédito/débito.

Como novedad, se ha observado un aumento de las reclamaciones motivadas por la negociación y la gestión de cobro de cheques, pagarés, letras y recibos, en muchos casos ligadas a situaciones de demora o impago de estos instrumentos.

Finalmente, cabe destacar el fuerte incremento (97%) experimentado en el volumen de reclamaciones trasladadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por cuestiones cuyo análisis y resolución son de su competencia, y que obedecen en su mayoría a productos estructurados que han sido objeto de comercialización por parte de las entidades financieras (bancos y cajas de ahorros, principalmente) entre su clientela tradicional.

1.5 Respuesta de las entidades

En un 19% de los casos tramitados por el Servicio de Reclamaciones, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión del correspondiente informe. De los 2.376 informes emitidos —un 35% más que en 2007—, 1.063 lo fueron favorables al reclamante, habiendo comunicado las entidades 307 rectificaciones.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 3.453.996 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de las reclamaciones presentadas por estos ante el mismo. Esta cantidad resulta más significativa si tenemos en cuenta que las reclamaciones presentadas hacen referencia a cantidades normalmente reducidas, que desalientan al ciudadano a acudir a la vía jurisdiccional, con los consiguientes costes y demoras que ello conlleva, por lo que, de no obtener satisfacción por un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, opta en la mayoría de los casos por renunciar a sus derechos.