

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? 30

3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 31

3.1.4 ¿Contra qué entidades se reclamó? 33

3.1.5 ¿Cómo tramita el Servicio de Reclamaciones la reclamación? 35

3.1.6 ¿A qué entidades solicitó el Servicio de Reclamaciones información para tramitar las reclamaciones? 36

### 3.2 RECLAMACIONES

RESUELTAS 39

3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 39

3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 42

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 2008, los usuarios de servicios financieros presentaron 36.910 nuevos casos al Servicio de Reclamaciones, de los que 7.449 fueron reclamaciones y quejas que dieron lugar a la apertura de un expediente, 4.072 consultas recibidas a través la Oficina Virtual y 25.389 consultas atendidas por el servicio de atención telefónica. Este volumen de actividad ha supuesto un incremento del 69,2% respecto a la actividad desarrollada en el ejercicio anterior.

El gráfico 3.1 muestra las cifras más representativas del trabajo realizado en 2008.

Este fuerte incremento de la actividad se refleja:

- En primer lugar, en el incremento de consultas telefónicas atendidas (un 76,3% más que en el ejercicio anterior).
- En segundo lugar, en el aumento de consultas presentadas por escrito, principalmente por vía telemática (un 142,5% más que en 2007).
- Finalmente, en el crecimiento de reclamaciones y quejas contra las entidades sometidas a supervisión del Banco de España (un 30% más que en 2007).

En el Apéndice estadístico (páginas 305 y siguientes) pueden consultarse un detalle mensual de las reclamaciones, quejas y consultas presentadas en los años 2007 y 2008 (cuadro 9.1), y una evolución de las quejas y reclamaciones recibidas en los últimos cinco años (gráfico 9.1).

El crecimiento suave y sostenido que venían presentando las reclamaciones de los usuarios financieros en los últimos años se ha visto radicalmente alterado en el año 2008, concurriendo en ello varios factores, entre los que indudablemente se encuentra como desencadenante la crisis financiera que tuvo su inicio en agosto de 2007, y que ha dado como resultado un aumento de la sensibilidad de los usuarios hacia el comportamiento de las entidades, un incremento de la conflictividad debido al impacto de las turbulencias financieras en las relaciones banco-cliente, y un mayor grado de escrutinio de dichos clientes sobre los productos y servicios que tienen contratados, en especial aquellos que han sido objeto de comercialización en los últimos años, y que presentan características complejas o alejadas de las prácticas bancarias tradicionales.

Con el objetivo de mejorar la labor de atención al usuario de servicios financieros, y adaptarlo a las nuevas necesidades, se han realizado las siguientes mejoras:

- a) El 18 de abril de 2008 se puso a disposición del público la *Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones*<sup>1</sup>, con la que el Banco de España inició su incorporación al proyecto de administración telemática.

---

1. 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.

- b) En septiembre de 2008 entró en funcionamiento un nuevo sistema para dar respuesta a las consultas telefónicas recibidas, que son gestionadas mediante la atención personalizada a través de un centro telefónico de atención personalizada.

### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Durante 2008 los usuarios de servicios financieros presentaron 7.449 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?

Pueden presentar reclamación o queja ante el Servicio todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar, debidamente identificadas, ya sea personalmente o mediante representación, así como las asociaciones y organizaciones representativas de intereses colectivos que reúnan los requisitos legales exigidos en materia de defensa de los consumidores.

Durante 2008, el 91,7% de los reclamantes fueron personas físicas, y un 14,7% se había dirigido previamente a alguna de las oficinas de información al consumidor de las distintas Administraciones Públicas del territorio nacional, las cuales nos dieron traslado de la correspondiente queja o reclamación.

El 8,3% restante se reparte entre sociedades (7,5%), comunidades de propietarios y/o bienes (0,4%) y asociaciones (0,3%).

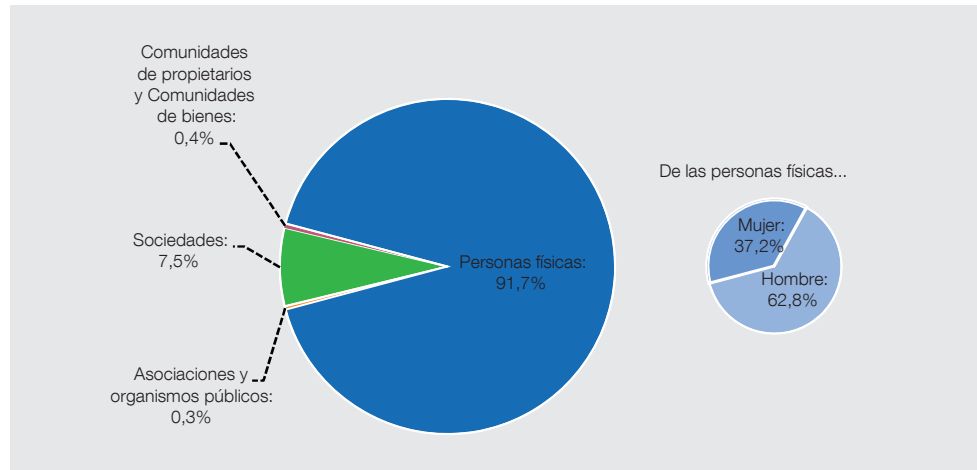
Estos datos ponen de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

#### 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 7.449 reclamaciones recibidas en 2008, 5.960 tuvieron entrada directamente en la sede central del Banco de España en Madrid (el 80,0%) y 1.489 se presentaron en sucursales (el 20,0%). El gráfico 3.3 nos

TIPO DE RECLAMANTES

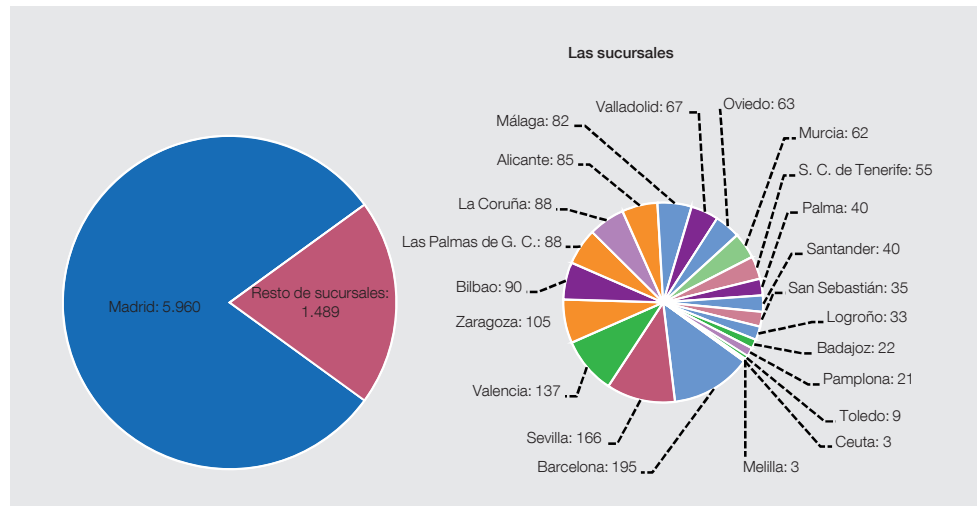
GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

SUCURSALES DEL BANCO DE ESPAÑA EN LAS QUE SE RECIBIERON LAS RECLAMACIONES

GRÁFICO 3.3



FUENTE: Banco de España.

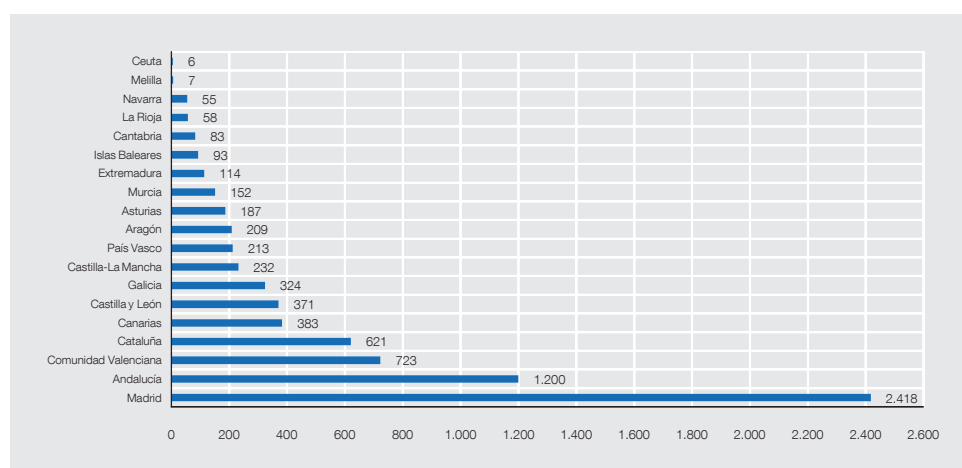
muestra cómo se distribuyen esas 1.489 reclamaciones entre las distintas sucursales, siendo las que recibieron un mayor número las de Barcelona (195), Sevilla (166), Valencia (137) y Zaragoza (105).

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>2</sup>.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña son las que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 67% del total nacional.

2. 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.



FUENTE: Banco de España.

En lógica consonancia con el fuerte incremento de conflictividad observado, todas las comunidades autónomas han mostrado un empeoramiento, tanto en términos cuantitativos —de número de reclamaciones presentadas— como de ratio en relación con el volumen medio de actividad.

Madrid continúa siendo la entidad que recoge el mayor número de reclamaciones, con 2.418 (un 32,5% del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con el que sea Madrid la comunidad autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2008)<sup>3</sup> y una mayor diversidad e implantación de entidades financieras que ofrecen servicios al público.

Cataluña, segunda comunidad autónoma en volumen de actividad financiera, continúa teniendo un peso específico pequeño sobre el total nacional, si bien este ejercicio también se ha visto afectada por el incremento generalizado de quejas y reclamaciones, situándose en una ratio de 2,3, frente al 1,7 del ejercicio anterior.

En términos medios, a nivel nacional se recibieron *5,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera*, lo que supone un considerable aumento con respecto al año 2007 (4,2 reclamaciones). Para un análisis más detallado por comunidad autónoma, puede consultarse el gráfico 3.5.

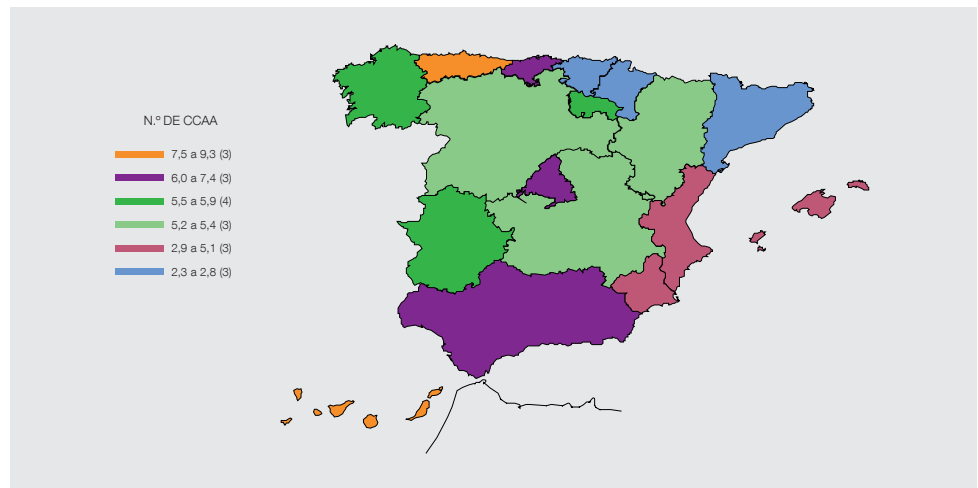
Si tenemos en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años, se observa que, en términos medios, se presentaron 21,6 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España, un 30,1% más que el año anterior. Destaca el fuerte incremento de reclamaciones por habitante de la Comunidad de Madrid, donde 52,7 habitantes de cada 100.000 presentaron una reclamación o queja, lo que supone un incremento con relación al año anterior de un 32,7%, superior al incremento de la media nacional. Nuevamente destaca Cataluña con una ratio de tan solo 11,5 reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en dicha comunidad, siendo una de las más bajas del territorio nacional (véase gráfico 3.6).

3. Para el cálculo de la actividad financiera del año 2008 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo de 2008 publicado por el Instituto Nacional de Estadística (1,4).



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

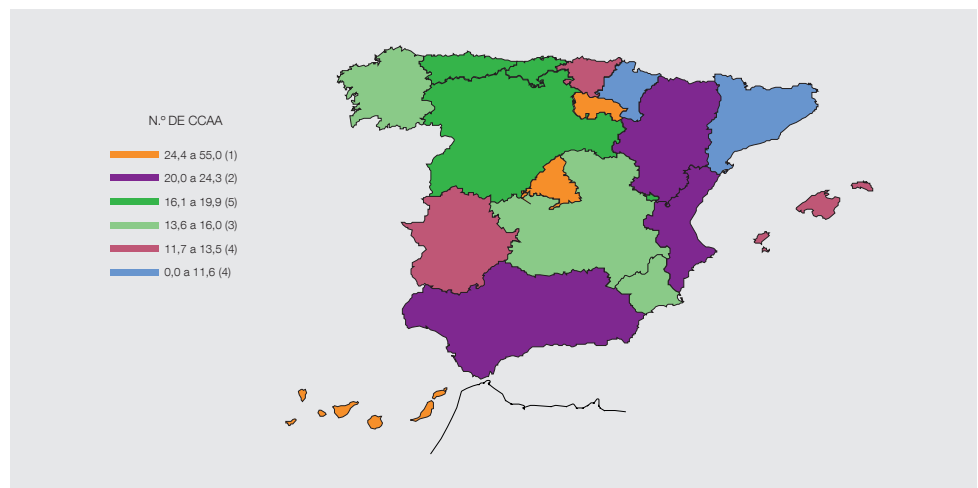
GRÁFICO 3.5



FUENTE: Banco de España.

**NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA,  
POR CADA 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS**

GRÁFICO 3.6



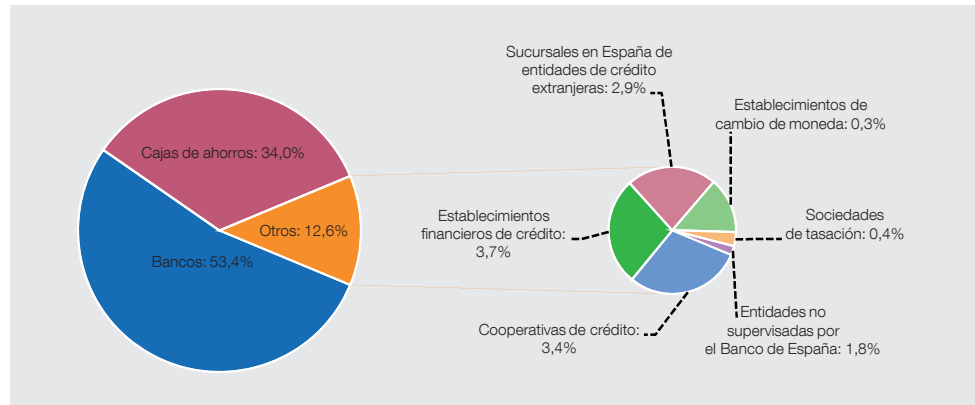
FUENTE: Banco de España.

El aumento generalizado de la ratio por habitante, muy superior al aumento de la ratio por volumen de actividad, es un indicador más del incremento de conflictividad y grado de insatisfacción mostrado por los usuarios de servicios bancarios.

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 años, pueden consultarse los cuadros 9.3 y 9.4 y los gráficos 9.3 y 9.4 del Apéndice estadístico.

**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, así como de 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 en el exterior.



FUENTE: Banco de España.

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 2008 se recibieron 7.449 nuevos escritos de reclamación contra 7.603 entidades<sup>4</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 (34,0%). El resto de las reclamaciones suele referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor peso en nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito 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:

- a) En términos medios, los bancos recibieron 5,4 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera (media de los créditos y depósitos de la entidad a 31 de diciembre de 2008)<sup>5</sup>, mientras que las cajas de ahorros recibieron 3,1. Ambos sectores muestran un claro cambio de tendencia respecto a años anteriores, en los que la ratio mostraba una tendencia decreciente, presentando en este ejercicio unos crecimientos de la ratio del 17,4% y del 24%, respectivamente.
- b) En media, los bancos recibieron 26 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 10 que recibieron las cajas de ahorros, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja se presentan 2,6 contra una oficina de un banco.

4. En 4.057 casos los reclamantes se quejaron de la actuación de bancos, en 2.588 de la actuación de cajas de ahorros, en 262 de la actuación de cooperativas de crédito, en 220 de la actuación de sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, en 284 de la actuación de establecimientos financieros de crédito, en 22 de la actuación de establecimientos de cambio de moneda, en 34 de la actuación de sociedades de tasación y en 136 de la actuación de entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España. 5. Véase la nota 3.

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 contribuye la mayor implantación geográfica de las cajas de ahorros, con un mayor número de oficinas de pequeño tamaño<sup>6</sup>, lo que les permite una política de mayor acercamiento a la clientela.

Para un análisis más detallado de estas cuestiones se pueden consultar:

- El gráfico 9.2 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 se mantiene la tendencia tradicional que supone que los reclamantes se quejan más por la actuación de los bancos que por la de las cajas. En los últimos dos años se aprecia un aumento de las quejas y de las reclamaciones de manera paralela para ambos tipos de entidades, resultado del cada vez mayor acercamiento en los productos y servicios que ofrecen.
- El cuadro 9.2 del Apéndice estadístico, que muestra, de forma más detallada, los distintos tipos de entidades contra las que se presentan las reclamaciones y quejas, y los porcentajes que estas representan respecto al volumen medio de actividad de cada grupo.
- El cuadro 9.5 del Apéndice estadístico, que ofrece información detallada por comunidades autónomas y por tipo de entidades reclamadas, donde destaca la elevada ratio de 57 reclamaciones por cada 100 oficinas bancarias que presenta la Comunidad de Madrid durante este ejercicio.
- El recuadro 9.1 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 LA RECLAMACIÓN?

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

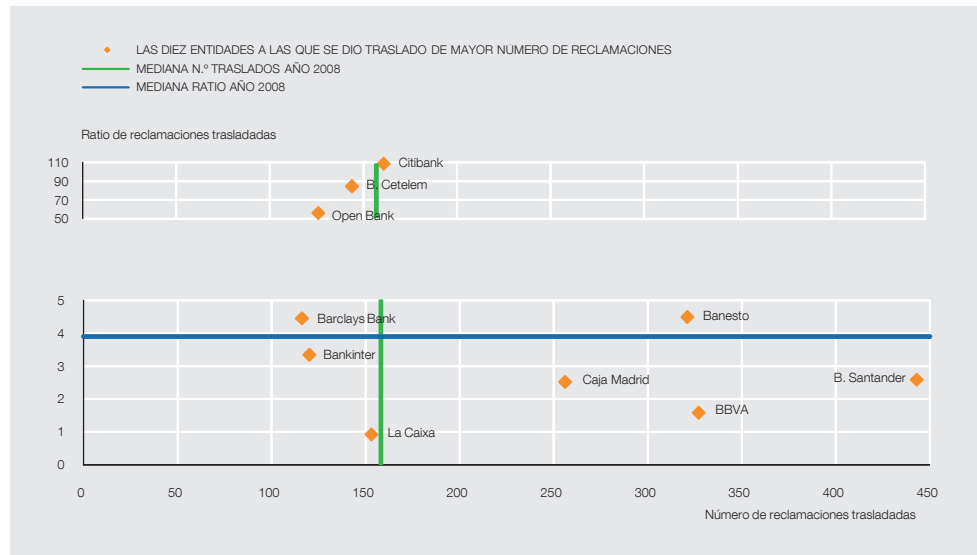
- Acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente, o, en su caso, al defensor del cliente.
- Acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas.
- No incurrir en alguno de los supuestos de inadmisión de quejas y reclamaciones.

Para un análisis más detallado de todas las entidades a las que se dio traslado de reclamaciones durante el año 2008 (con independencia de la fecha de presentación de la queja o reclamación), pueden consultarse los cuadros 9.6 a 9.12 del Apéndice estadístico.

---

6. La implantación geográfica de las cajas de ahorros es muy superior a la de los bancos. A finales de 2008, las cajas de ahorros tenían 9.596 oficinas abiertas al público más que los bancos, lo que supone un ligero incremento respecto al año anterior, en el que la diferencia era de 9.232. Cataluña, con 5.587 oficinas, es la comunidad autónoma con mayor presencia de cajas de ahorros, seguida de Andalucía con 3.885 y de Madrid con 3.279.

Entidades a las que se dio traslado de más reclamaciones



FUENTE: Banco de España.

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 sobre 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 dio traslado, durante el año 2008, 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 2008)<sup>7</sup>.

Los gráficos 9.6 a 9.10 del Apéndice estadístico muestran una clasificación detallada de todas las entidades en función de dicha ratio.

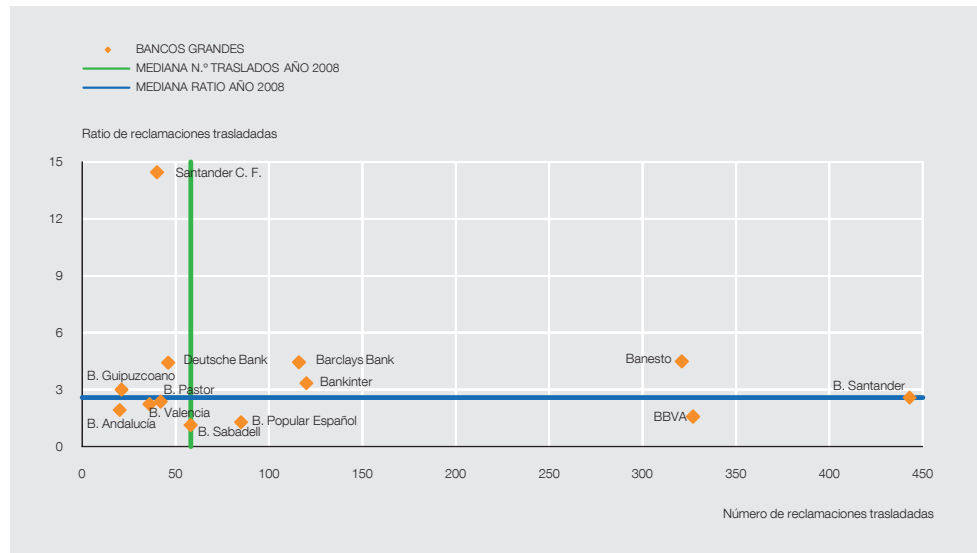
a. Entidades a las que se dio traslado de más reclamaciones

En primer lugar, se muestran las diez entidades a las que durante el año 2008 se dio traslado de más reclamaciones, con independencia del grupo al que pertenecen aquellas (véase gráfico 3.8). Estas diez entidades recibieron el 48,9% de todas las reclamaciones trasladadas durante 2008 (es decir, durante 2008 a estas diez entidades se les solicitó información en relación con 2.167 reclamaciones).

Entre las 10 entidades más reclamadas, destacan por su elevada ratio, que presenta una fortísima desviación respecto de la media, Citibank España, Banco Cetelem y Open Bank, con 108,8, 84,7 y 56,2 reclamaciones por cada mil millones de volumen de actividad. Las reclamaciones se han concentrado, en el caso de Citibank, en problemas derivados de las liquidaciones de tarjetas de crédito; en el caso de Banco Cetelem, en la comercialización y gestión de créditos al consumo, y en el de Open Bank han venido motivadas por las numerosas incidencias que ha provocado el cambio de su plataforma tecnológica.

7. Véase la nota 3.

Bancos grandes



FUENTE: Banco de España.

Entre las entidades de mayor tamaño, Banesto continúa situándose por encima de la media tanto en volumen de quejas como en ratio; Banco Santander sigue reduciendo su ratio, aunque se mantiene a la cabeza en número de quejas recibidas; BBVA ha experimentado un empeoramiento en relación con años anteriores, aumentando su ratio y su posición respecto al número de traslados de reclamaciones, pasando a ser la segunda entidad más reclamada. Respecto a las dos cajas de mayor volumen de actividad, Caja Madrid mejora su ratio, situándose por debajo de la media, y La Caixa se mantiene como la entidad mejor posicionada, encontrándose debajo de la media tanto por número de reclamaciones recibidas como por ratio según volumen de actividad.

b. Bancos grandes

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

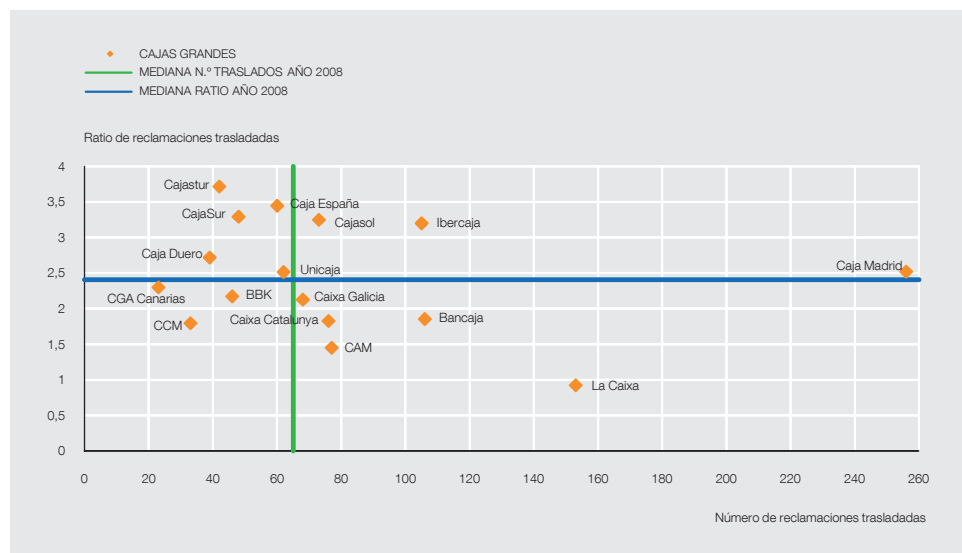
- Las entidades que destacan por su elevada ratio y su empeoramiento respecto al presentado el ejercicio anterior son Santander Consumer Finance, SA, Deutsche Bank y Barclays Bank; en el caso del primero, han tenido una fuerte incidencia los problemas derivados de la concesión y posterior gestión de préstamos para consumo.
- Banco de Santander, pese a continuar siendo la entidad más reclamada, pasa a colocarse por primera vez con una ratio igual a la mediana de su grupo; BBVA y Banesto se sitúan como segunda y tercera entidades más reclamadas, si bien el primero se mantiene con una ratio inferior a la mediana y Banesto sigue mostrando una ratio superior a esta.
- Banco Sabadell es la entidad que presenta una mejor combinación de bajo número de reclamaciones y reducida ratio en relación con su grupo.

c. Cajas de ahorros grandes

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

- Del grupo de cajas grandes, los hechos más destacables son la mejora experimentada por Caja Madrid, que, a pesar de continuar siendo la que recibe un mayor

Cajas grandes



FUENTE: Banco de España.

número de quejas y reclamaciones, ha mejorado sensiblemente su ratio, situándose prácticamente en la mediana de su grupo, y el comportamiento de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa), que continúa presentando la mejor combinación de número de quejas recibidas y de ratio, mostrando este año la más baja de su grupo comparativo.

En el Apéndice estadístico (gráficos 9.11 a 9.16) 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>8</sup>.

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

- En el caso de los bancos, destacan por su elevada ratio las siguientes entidades:
  - a) Citibank destaca por su elevada ratio en los tres grupos analizados, si bien en su mayoría las reclamaciones vienen derivadas de su actividad con tarjetas de crédito, que también tienen incidencia en los apuntes en cuentas de pasivo, y en la concesión de créditos para consumo. No obstante lo anterior, se observa

8. Véase la nota 3.

una mejoría en cuanto a la ratio de reclamaciones por volumen de tarjetas emitidas.

- b) Banco Cetelem, por la problemática derivada de su actividad de concesión de préstamos y créditos para consumo.
  - c) Open Bank, en operaciones pasivas y en tarjetas de débito o crédito. En las primeras han tenido una gran incidencia los problemas derivados del cambio de su plataforma tecnológica.
  - d) Bankinter y Barclays Bank, en operaciones con tarjetas de débito o crédito, si bien Bankinter ha presentado una reducción de su ratio en relación con el ejercicio anterior, mientras que Barclays Bank muestra un fuerte empeoramiento.
- Para las cajas de ahorros, las entidades con unas ratios más elevadas fueron:
- a) En operaciones activas: Caja de Ahorros y M P de Córdoba (Cajasur), Caja España de Inversiones y C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja).
  - b) En operaciones pasivas: Caja Insular de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur) y M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol).
  - c) En tarjetas de débito o crédito: M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol), Caja España de Inversiones y Bilbao Bizkaia Kutxa.

Destaca el hecho de que las dos cajas de mayor tamaño (La Caixa y Caja Madrid) hayan mostrado una disminución de su ratio de reclamaciones sobre inversión crediticia, frente al aumento generalizado de esta ratio que muestran las restantes cajas.

## 3.2 Reclamaciones resueltas

### 3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Durante 2008 se resolvieron 6.572 reclamaciones o quejas, un 40,2% más que en el ejercicio anterior. Pese al incremento del número de casos resueltos, no ha sido posible absorber el aumento en el número de casos presentados, lo que ha provocado un incremento del plazo de respuesta. Cada expediente resuelto suele plantear una o más cuestiones, lo que implica que el número de cuestiones analizadas por el Servicio de Reclamaciones sea siempre superior al de reclamaciones atendidas<sup>9</sup>. En este ejercicio también se ha observado que han aumentado las reclamaciones que plantean varias cuestiones respecto al año anterior.

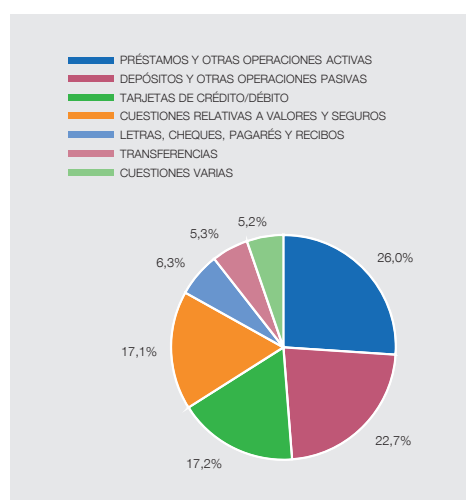
El gráfico 3.11 recoge las cuestiones reclamadas que fueron objeto de análisis.

Durante el año 2008 los principales motivos de queja y reclamación fueron los relacionados con préstamos y créditos (26%), con depósitos (22,7%) y con tarjetas de crédito y débito (17,2%). Estos tres grupos absorben aproximadamente el 66% de las materias analizadas y su evolución durante los últimos cinco años puede estudiarse en el gráfico 9.18 del Apéndice estadístico, en el que puede observarse el fuerte aumento que han experimentado a lo largo de todo el ejercicio 2008.

---

9. 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 adeudados 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.

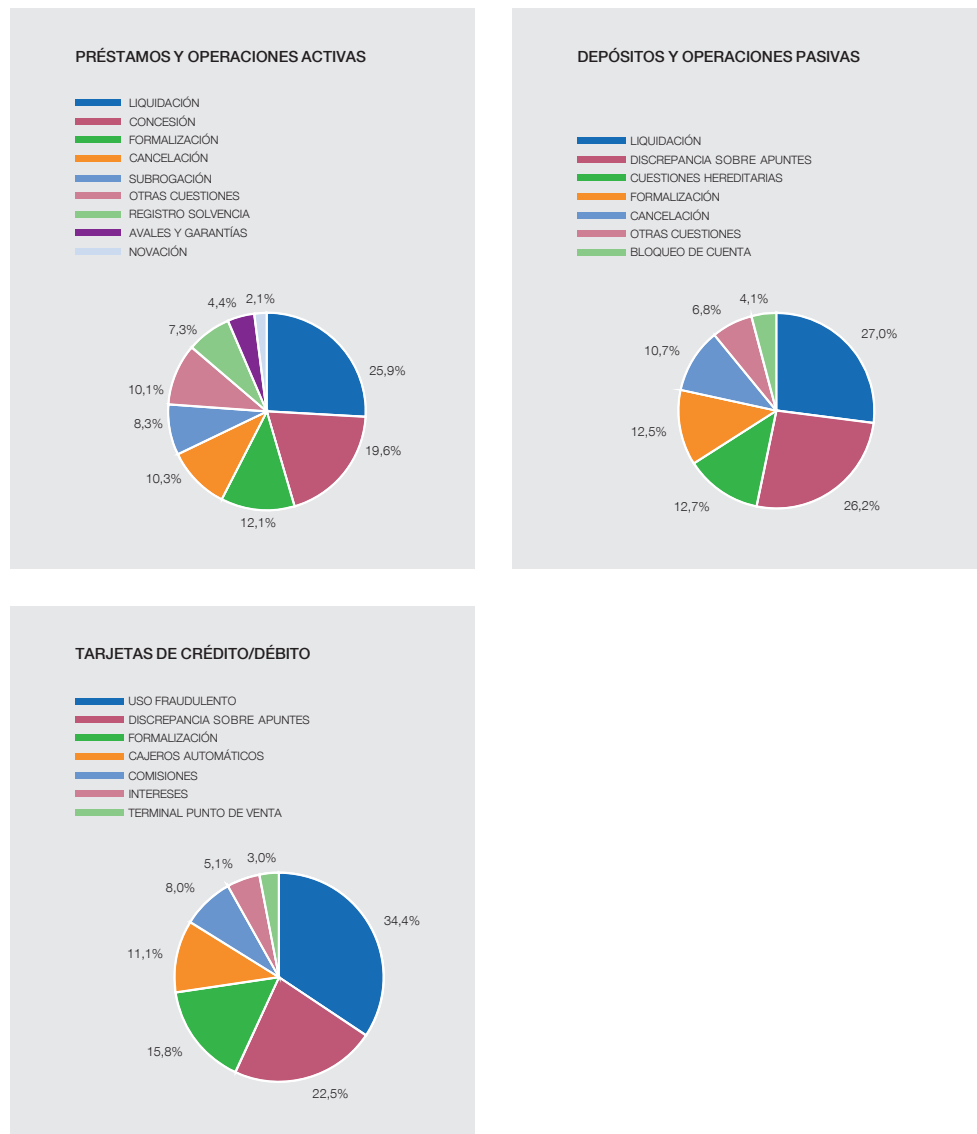
En el cuadro 9.15<sup>10</sup> del Apéndice estadístico se muestran un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Como conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo, destacamos:

- Incremento de las reclamaciones de operaciones de activo —préstamos y créditos— y de pasivo —depósitos a la vista y a plazo— del 29,6% y del 22,4%, respectivamente, en relación con el ejercicio anterior.
- Las reclamaciones de tarjetas de crédito y débito también han experimentado un significativo aumento —un 43,4%— respecto al año anterior.
- Las reclamaciones sobre letras, cheques, pagarés y recibos han mostrado un sensible repunte del 22,4%, debido en gran medida a la situación de impago de muchos de estos instrumentos de pago.
- Ligera disminución de la partida de transferencias, a la que ha colaborado la estabilidad mostrada por las reclamaciones por operaciones fraudulentas realizadas a través de la banca electrónica, que había experimentado un fuerte aumento el año anterior, debido en gran parte a las mejoras en las medidas de seguridad adoptadas por la práctica generalidad de las entidades que ofrecen este canal a sus clientes.
- Aumento significativo, por segundo año consecutivo, de las reclamaciones sobre herencias.
- Las reclamaciones que han debido ser objeto de traslado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se han duplicado, con un incremento del 96,9%. Esto es debido a la importancia que han adquirido las quejas por la contratación de productos de inversión

<sup>10</sup>. Nótese que, por exigencias metodológicas, se ha modificado la clasificación respecto de la empleada el año anterior. Por este motivo, solo es posible la comparación directa de las grandes rúbricas clasificatorias, y no los distintos subgrupos.



Operaciones activas, operaciones pasivas y tarjetas



FUENTE: Banco de España.

estructurados, así como por la comercialización de seguros vinculados a la concesión de otro tipo de operaciones financieras.

A continuación se presenta un estudio de las cuestiones más reclamadas 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 los referentes a las liquidaciones de dichas operaciones (25,9%), concesiones (19,6%), formalizaciones (12,1%), cancelaciones (10,3%) y subrogaciones (8,3%)<sup>11</sup>. Respecto a las liquidaciones,

<sup>11</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.

destacan las derivadas de operaciones en situación de morosidad, a las que se les repercute otro tipo de comisiones y gastos adicionales, y, con motivo de la fuerte bajada del EURIBOR, las que denuncian que dicha bajada no ha tenido un adecuado reflejo en la revisión del tipo de interés de su préstamo hipotecario. En el capítulo de concesiones también se ha observado, como hecho novedoso en este ejercicio, el importante número de casos en que se reclama la no concesión de operaciones de financiación, o la negativa a la renovación de operaciones vencidas, fruto del endurecimiento observado en la política de concesión de riesgo de la práctica totalidad de las entidades financieras. Cancelaciones y subrogaciones han centrado su problemática en la aplicación de comisiones, y en la enervación de intentos de subrogación que luego no se han hecho efectivos en los términos inicialmente acordados.

- En las reclamaciones relativas a *depósitos y cuentas corrientes* destacan las que tuvieron como origen las liquidaciones (27%), las discrepancias con los apuntes efectuados por la entidad en las cuentas (26,2%) y las cuestiones hereditarias (12,7%). En las referidas a depósitos, hay que destacar los casos en los que se denuncia la contratación de depósitos estructurados, cuyas expectativas de rentabilidad no se han cumplido y que presentan elevados costes en caso de proceder a su cancelación anticipada.
- 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 (34,4%), las discrepancias con apuntes efectuados por la entidad (22,5%), las reclamaciones relacionadas con la formalización (15,8%) y la utilización de cajeros automáticos (11,1%). Mención especial merecen las reclamaciones derivadas de la concesión de «créditos *cash*», consistentes en el traspaso, a una cuenta designada por el cliente, de una cantidad determinada con cargo al límite de su tarjeta de crédito. Créditos que, por su rapidez y facilidad de concesión, son aceptados por muchos clientes, que luego se ven sorprendidos por el elevado coste financiero que representa este tipo de financiación, del que no eran conscientes en el momento de su formalización.

### 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 ajustó o no a las buenas prácticas y usos financieros<sup>12</sup>. En todo caso, el informe final debe pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones.

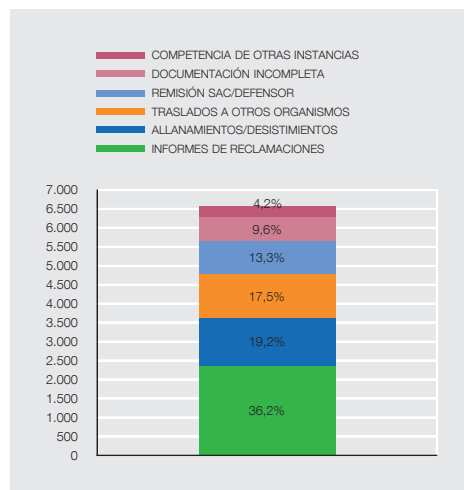
El gráfico 3.13 ofrece la clasificación de las reclamaciones resueltas durante el ejercicio 2008 en función del motivo que dio lugar al archivo del expediente.

#### a. Resoluciones emitidas, por tipo de resolución

Un 36,2% de las reclamaciones resueltas finalizó mediante la emisión del correspondiente informe motivado, última fase del proceso de tramitación de las reclamaciones, lo que ha

<sup>12</sup>. 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.

supuesto la elaboración de 2.376 informes, un 35,1% más que en el ejercicio precedente. Nuevamente podemos observar el impacto que ha tenido en el Servicio de Reclamaciones el aumento del grado de insatisfacción de los clientes de las entidades financieras resultante de la situación económica que atravesamos.

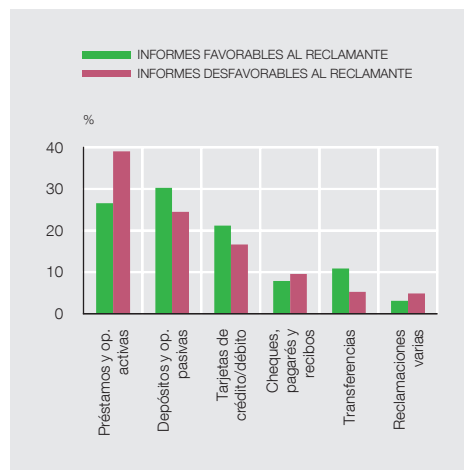
En un 13,3% de los casos se indicó al reclamante que, para poder tramitar su reclamación, era necesario que, con carácter previo, se dirigiera al Servicio de Atención al Cliente o Defensor de la entidad.

El 19,2% de las reclamaciones finalizó por allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes. En caso de que la entidad decida allanarse durante la fase de tramitación de la reclamación, debe notificar y justificar documentalmente su decisión al Servicio de Reclamaciones, el cual, tras realizar las verificaciones oportunas, comunicará dicho hecho al reclamante, a fin de que manifieste si se opone al mismo y los motivos en los que basa su oposición. El allanamiento/desistimiento pone fin al procedimiento.

Por otra parte, el 17,5% de las reclamaciones fue trasladado —por razón de las cuestiones planteadas— a otros organismos supervisores. En este sentido, debemos señalar que, aunque en los hechos planteados haya intervenido una entidad de crédito, generalmente la competencia para la tramitación y 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 remiten las reclamaciones recibidas.

De nuevo vuelve a destacar, como en 2007, el fuerte aumento de traslados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en total, un 64,6% 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).

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.

Por otro lado, el 9,6% (un 63% más que en el ejercicio anterior) de las reclamaciones carecía de la documentación necesaria para el estudio de la reclamación, sin que, ante la solicitud expresa de este Servicio, fuera aportada en el plazo concedido al efecto (10 días hábiles), por lo que hubo que proceder al cierre de la reclamación<sup>13</sup>; y en el 4,2% restante, el tema planteado no era de competencia de este Servicio, informándose al reclamante sobre el organismo o instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas<sup>14</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 2008, pueden consultarse los cuadros 9.13 y 9.14 y el gráfico 9.17 del Apéndice estadístico de esta Memoria.

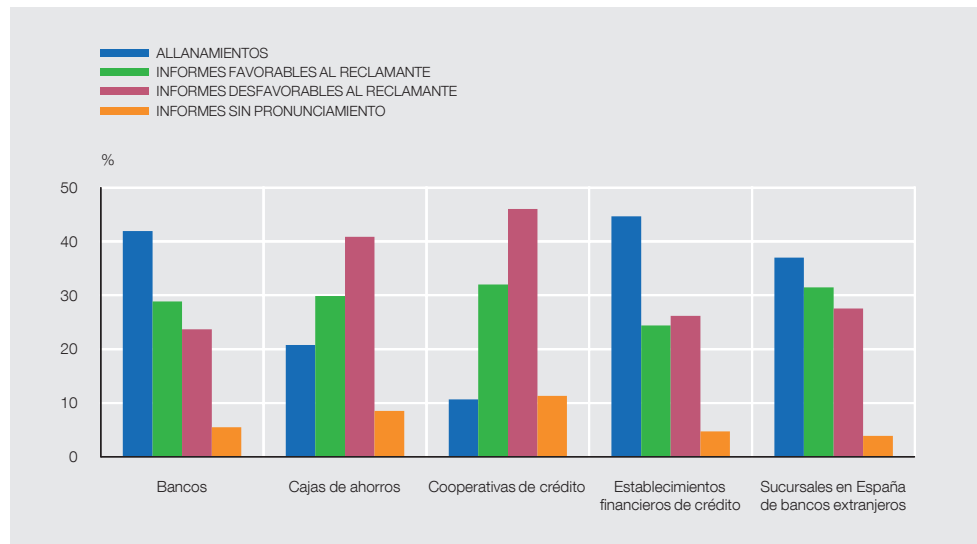
b. Resoluciones emitidas, por materias

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 los reclamantes es el relativo a depósitos y operaciones pasivas, seguido del grupo de préstamos y operaciones activas y del de tarjetas. En el grupo de préstamos y operaciones activas, no obstante, los informes desfavorables al reclamante superan a los favorables.

**13.** 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 10 días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite. **14.** 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.

Tipo de entidades



FUENTE: Banco de España.

El gráfico 9.22 del Apéndice estadístico ofrece la serie histórica de los últimos cinco años de los informes favorables y desfavorables para el total de materias reclamadas. Es destacable el fuerte y sostenido crecimiento que se observa desde mediados del ejercicio anterior en las resoluciones emitidas a favor del reclamante, que durante el último trimestre del año han superado a las desfavorables.

c. Resoluciones emitidas,  
por tipos 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/s entidad/es implicada/s en la cuestión reclamada, a la/s que habrá que pedir alegaciones, y sobre la/s que también habrá que emitir un 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 han igualado prácticamente a las desfavorables —1.063 informes favorables, frente a 1.070 desfavorables—, aumentando su porcentaje en 2008, hasta alcanzar el 43,8% del total de informes emitidos.
- 2 En términos medios, las entidades optaron por allanarse a las pretensiones de sus clientes en una de cada tres reclamaciones admitidas a trámite. Esta proporción se mantuvo estable en relación con el año anterior.
- 3 Los bancos y los establecimientos financieros de crédito son los tipos de entidades que más se allanaron a las pretensiones de los reclamantes (42% y 44,6%, respectivamente) y las que, además, menor porcentaje de informes favorables al reclamante.

te recibieron (28,8% en el caso de los bancos y 24,4% en el de los establecimientos financieros de crédito), mientras que las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito fueron las que menos se allanaron (un 20,8% y un 10,7%, respectivamente) y obtuvieron un mayor porcentaje de informes desfavorables al reclamante (40,8% y 46%, respectivamente). Estos datos son indicativos de una mayor labor depurativa, en general, de los Servicios de Atención al Cliente de las cajas de ahorros en relación con los bancos, que consiguen que menos clientes insatisfechos tengan que acudir al Servicio de Reclamaciones para hacer valer sus pretensiones.

Entre los bancos que más se allanaron, se encuentran Banco Santander, SA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, Banco Español de Crédito, SA (Banesto), Banco Cetelem, SA, y Citibank, SA.

En el caso de las cajas, las entidades que más se allanaron fueron Caja de Ahorros y M P de Madrid, M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol), Caja de Ahorros de Galicia y Bilbao Bizkaia Kutxa.

Para un análisis más detallado de esta información, pueden consultarse los gráficos 9.23 a 9.27 y los cuadros 9.16 a 9.22 del Apéndice estadístico, donde se ofrecen los datos relativos a allanamientos e informes emitidos durante el año para cada una de las entidades.

### 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 el 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 es favorable al 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.

Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación para con su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Servicio pueda basarse para dictaminar la misma.

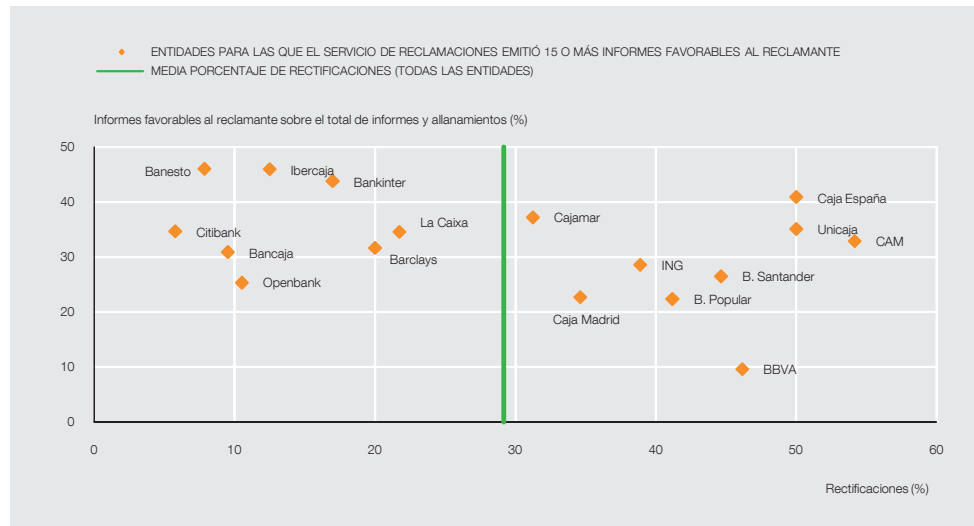
Esto resulta especialmente complicado en el caso de quejas de los clientes sobre cuestiones que no tienen un claro reflejo económico que sirva para cuantificar y acreditar la rectificación producida, y sobre las que la entidad, aun admitiendo el criterio del Servicio, se limita a modificar su actuación para casos sucesivos.

La reiteradamente mencionada situación financiera que estamos viviendo ha contribuido de manera importante a que se produzcan numerosas situaciones de quejas resueltas a favor de los reclamantes, en las que no ha sido posible dejar constancia de las rectificaciones de las entidades.

En relación con el año anterior, durante 2008 disminuyó el porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del Servicio, situándose en un 28,4%.

Se ha observado durante este ejercicio, y especialmente en la última parte del año, que muchas entidades no han manifestado en el plazo legalmente establecido su aceptación o rechazo del informe recibido, o lo han hecho con posterioridad al mismo, cuando ya este Servicio había procedido a su archivo como «no recitificada la actuación».

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



FUENTE: Banco de España.

Centrándonos en las 17 entidades para las que este Servicio de Reclamaciones emitió más informes contrarios (gráfico 3.16), vemos que:

- Citibank España, SA (5,8%), Banco Español de Crédito, SA (7,9%), y C A de Valencia, Castellón y Alicante (9,5%) fueron las entidades que menos rectificaron su actuación conforme a lo previsto en las conclusiones de los informes.
- Por el contrario, Caja de Ahorros del Mediterráneo (54,2%), M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (50%) y Caja España de Inversiones, C A y M P (50%), fueron las que más rectificaron.

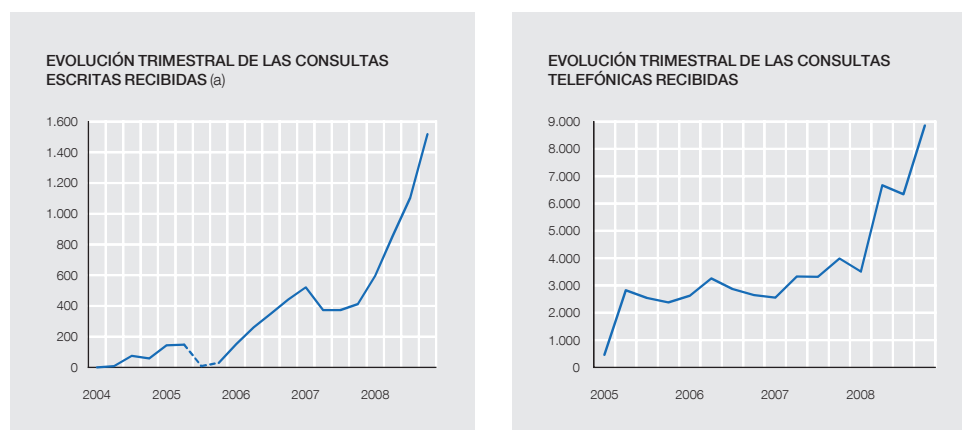
Para un análisis más específico de las rectificaciones, pueden consultarse en el Apéndice estadístico los cuadros 9.23 a 9.29 (que detallan las rectificaciones de los distintos grupos de entidades a los informes favorables al reclamante), los gráficos 9.28 a 9.30 (que representan las rectificaciones 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 9.31 (que detalla las rectificaciones por materias reclamadas).

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones tuvo constancia documental de la devolución de 3.453.996,16 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones, lo que supone un incremento de un 141,5% con relación al ejercicio anterior.

**3.3 Consultas atendidas**

Durante 2008 se produjo un importante incremento de las consultas recibidas, tanto por vía telefónica como por escrito (incluyendo en este concepto tanto las presentadas directamente en los registros del Banco de España como las que lo fueron por vía telemática).

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 creación de la Oficina Virtual del



FUENTE: Banco de España.

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

Servicio de Reclamaciones (el 18 de abril del 2008) añadió un nuevo canal de presentación de reclamaciones y consultas ante el Servicio.

El número total de consultas escritas recibidas en el Servicio de Reclamaciones durante el año 2008 fue de 4.072, lo que supuso un incremento del 142,5% con relación a las 1.679 recibidas durante el ejercicio anterior. Por otro lado, en 2008 se registraron 25.389 consultas telefónicas (recibidas a través del *call center* instalado en el Servicio de Reclamaciones), frente a las 14.400 atendidas el año anterior, lo que representó un aumento del 76,3% respecto al pasado ejercicio.

El gráfico 3.17 detalla la evolución trimestral de ambos tipos de consultas. Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés se encuentran, por una parte, muy interrelacionadas con la problemática financiera del momento, rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia, y, por otra, presentan una casuística muy similar a la de las reclamaciones y quejas presentadas.

Como cuestiones más destacadas, cabe señalar, respecto a las operaciones de préstamo/ crédito, la inquietud mostrada por la corrección en las liquidaciones de préstamos hipotecarios tras las revisiones del tipo de interés (que fueron al alza en la mayor parte de 2008, en especial en préstamos en progresión geométrica), los problemas derivados de la enervación de subrogaciones hipotecarias, temas relacionados con la falta de concesión de operaciones de financiación por parte de las entidades, bien sea de refinanciación o de operaciones nuevas, y la utilización de líneas de financiación especiales del Gobierno.

Respecto a las de depósito, las distintas comisiones adeudadas en cuentas corrientes, las condiciones contractuales de depósitos a plazo, y en especial los estructurados, y cuestiones relacionadas con la información y disposición de cuentas a herederos.

Finalmente, se reciben muchas consultas sobre la forma de actuar ante el robo, sustracción o uso fraudulento de una tarjeta de crédito y débito.

Para un análisis más detallado de las consultas escritas y telefónicas resueltas por el Servicio de Reclamaciones durante 2008, pueden consultarse los gráficos 9.32 y 9.33 del Apéndice estadístico.