

## 1 Presentación

En las siguientes páginas se presenta la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* correspondiente al ejercicio 2009, vigesimotercera 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 mediante el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

La actividad desarrollada durante este ejercicio ha experimentado un crecimiento sin precedentes en la historia del Servicio, al que ha colaborado principalmente el impacto de la crisis financiera en nuestro país durante este último año, que ha tenido un reflejo directo en el número de escritos de reclamación recibidos, así como en el de llamadas registradas en el Servicio de Atención Telefónica de Consultas.

El número de casos que han tenido que ser atendidos ha desbordado las previsiones de crecimiento que se habían realizado para este ejercicio, lo que ha llevado a tener que efectuar un gran esfuerzo adicional para poder afrontar la resolución de los mismos.

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 2009 se han presentado 57.007 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 13.640 fueron reclamaciones y quejas (un 93% más que en el año anterior); 4.837 fueron consultas recibidas a través de la oficina virtual (un 20% más) y 38.530 fueron consultas telefónicas (un 52% más).

Durante el año se ha dado respuesta a 56.522 casos, siendo 12.767 resoluciones sobre reclamaciones y quejas presentadas (un 71% más que en el año anterior); 5.225 contestaciones a consultas recibidas por escrito (un 38% más), y 38.530 llamadas telefónicas atendidas (un 52% más que en el ejercicio precedente).

El número de informes emitidos por el Servicio durante este ejercicio ha sido de 4.687, frente a los 2.283 del ejercicio anterior, lo que ha supuesto un aumento de un 105%.

### 1.2 Tipología de los reclamantes

Tradicionalmente, los usuarios del Servicio de Reclamaciones han sido personas físicas, sector de la población al que principalmente se dirige este Servicio por ser el necesitado de una mayor protección. Sin embargo, durante este ejercicio han adquirido relevancia por vez primera las reclamaciones y quejas recibidas de personas jurídicas, en especial pequeñas y medianas empresas que se han visto especialmente afectadas por la coyuntura financiera del momento. Este hecho se ha reflejado en el porcentaje de reclamaciones recibidas de las mismas, que ha alcanzado la cifra del 13%, un 77% más que el año anterior.

### 1.3 Impacto geográfico

El fuerte incremento de reclamaciones recibidas ha tenido fiel reflejo en la media nacional, que se sitúa en 9,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, con un crecimiento de un 82% respecto al año anterior. Este crecimiento se ha observado en todas las Comunidades Autónomas.

La Comunidad de Madrid ha sido la más afectada en cuanto al número de reclamaciones que han tenido su origen en ella, absorbiendo el 31% del total de las reclamaciones recibidas, y la

Comunidad que ha experimentado un mayor crecimiento porcentual ha sido Canarias, con un aumento en la ratio de reclamaciones por volumen de actividad del 115%.

Teniendo en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada Comunidad Autónoma, la media nacional se sitúa en 35 reclamaciones por cada 100.000 habitantes, un 83% superior a la cifra del año anterior. Madrid presenta una ratio de 81 reclamaciones, con una fuerte desviación respecto a esta media; la Comunidad Canaria y La Rioja, con 47 y 50 reclamaciones, son las otras Comunidades que se sitúan por encima de la media nacional.

#### **1.4 Entidades reclamadas**

Los dos grupos de entidades que absorben mayor número de reclamaciones son los bancos —un 53% del total— y las cajas de ahorros —un 35%—. Por término medio, los bancos recibieron 10 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de volumen de actividad, y 50 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 5 y las 20, respectivamente, de las cajas de ahorros. Se aprecia un notable aumento en las ratios, que ya experimentaron este cambio de tendencia el ejercicio anterior.

En el *ranking* de las 10 entidades contra las que se han tramitado un mayor número de reclamaciones, Bankinter, BBVA, Banco Santander, Banesto y La Caixa se sitúan por encima de la media.

#### **1.5 Cuestiones reclamadas**

Se ha producido un fuerte aumento en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo —préstamos y créditos—, que han pasado a absorber el 35,6% del total, frente al 20% de las recibidas sobre operaciones de pasivo —depósitos—.

El hecho más relevante del ejercicio ha sido la fuerte incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgo de tipo de interés —un 5% del total de reclamaciones recibidas y un 14% del total de las de operaciones de activo—, lo que las sitúa como las cuestiones más reclamadas.

El resto de materias que han tenido una especial relevancia este ejercicio se refieren a liquidaciones de préstamos, problemas en la concesión, formalización y novación, introducción de cláusulas «suelo» en las hipotecas, ejecución de avales por cantidades entregadas a cuenta en compras de viviendas y, en general, aquellas cuestiones que tienen relación con situaciones de impago y morosidad, como las derivadas de devoluciones de recibos y efectos o la inclusión en registros de impagados.

#### **1.6 Respuesta de las entidades**

En un 12% 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. El 33% de los informes emitidos fue a favor de los intereses de los reclamantes; el 55%, a favor de la entidad financiera, y el 12% restante fue objeto de un no pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 6.397.017 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de la reclamación presentada por estos ante el mismo, un 85% más que el año anterior. 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 medio de un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, optarían en la mayoría de los casos por renunciar a sus derechos.