

## 1 PRESENTACIÓN

## ÍNDICE

- 1.1 INCREMENTO  
DE ACTIVIDAD 15
  
- 1.2 TIPOLOGÍA DE LOS  
RECLAMANTES 16
  
- 1.3 IMPACTO  
GEOGRÁFICO 16
  
- 1.4 ENTIDADES  
RECLAMADAS 16
  
- 1.5 CUESTIONES  
RECLAMADAS 17
  
- 1.6 RESPUESTA  
DE LAS ENTIDADES 17
  
- 1.7 RECLAMACIONES  
PRESENTADAS CONTRA  
ENTIDADES NO  
SOMETIDAS A LA  
SUPERVISIÓN DEL BANCO  
DE ESPAÑA 17

## 1 PRESENTACIÓN

En las siguientes páginas se presenta la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2010, vigesimocuarta desde que en 1987 se creara 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.

El reto más destacado durante el ejercicio 2010 para el Servicio de Reclamaciones ha sido la necesidad de asumir el drástico incremento del volumen de reclamaciones registrado durante el ejercicio 2009, volumen que durante 2010 ha continuado creciendo, si bien de una forma más suave y circunscrita a la primera parte del año.

Esta circunstancia ha obligado a que, por parte del Servicio, se implementen nuevas metodologías de trabajo y de organización de su labor, con el objeto de intentar maximizar los recursos que tiene asignados, potenciando su eficiencia; se ha realizado un gran esfuerzo adicional para poder afrontar la resolución de las reclamaciones recibidas.

A lo largo del ejercicio 2010, el Servicio de Reclamaciones ha cerrado todos los expedientes presentados en 2009 que se encontraban pendientes de resolución el día 31 de diciembre de 2009. Asimismo, cabe destacar que, a la fecha de cierre de la presente publicación, el Servicio ha concluido la tramitación de la totalidad de los expedientes presentados durante el ejercicio 2010, además de haber instruido un elevado porcentaje de expedientes presentados a lo largo de los primeros meses de 2011.

Es importante tener presente que la Memoria recoge, por primera vez, los datos referentes a las reclamaciones presentadas en el ejercicio objeto de estudio (en este caso, 2010), con independencia de la fecha en que las mismas hayan sido resueltas. La metodología seguida hasta ahora en las memorias correspondientes a ejercicios precedentes consistía en registrar la actividad llevada a cabo por el Servicio en cada uno de ellos, con independencia de que las reclamaciones hubieran sido presentadas en ese mismo ejercicio o en cualquiera de los anteriores.

Teniendo en cuenta, por tanto, que un determinado número de reclamaciones se presentaron en ejercicios anteriores a 2010, pero fueron resueltas durante este año, y a fin de hacer posible una comparación homogénea, se incorpora un anejo con los datos estadísticos de las mismas. Hay que tener en cuenta que estas reclamaciones presentadas en 2009 y 2008 y, sin embargo, resueltas en 2010 no se incorporaron en los datos estadísticos de las memorias anteriores, por no haber sido resueltas a la fecha de emisión de las mismas.

### 1.1 Incremento de actividad

A lo largo del año 2010 se han presentado 47.657 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 14.760 fueron reclamaciones y quejas (1.080 más que en el año anterior); 3.368, consultas escritas, y 29.529, consultas telefónicas. De esta forma, el drástico incremento del volumen de actividad sufrido en el ejercicio inmediatamente anterior (93 %) no solo se ha consolidado, sino que ha continuado aumentando, si bien de una manera más suave.

No obstante este resultado, en el cómputo global del año los datos de entradas de reclamaciones muestran un pico en el mes de marzo, culminando una tendencia creciente

iniciada en septiembre del año anterior. En el mismo sentido, en la última parte del año puede apreciarse cómo los volúmenes mensuales de entradas comienzan a ser inferiores a los correspondientes a 2009.

## 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, ya durante el ejercicio pasado fueron adquiriendo relevancia las reclamaciones y quejas recibidas de personas jurídicas, en especial pequeñas y medianas empresas afectadas por la coyuntura financiera del momento. Este hecho se ha consolidado durante este ejercicio, alcanzando la cifra del 15,3% del total de las reclamaciones aquellas que fueron presentadas por sociedades (frente al 13% del ejercicio anterior).

## 1.3 Impacto geográfico

El incremento de reclamaciones recibidas ha tenido su reflejo en la media nacional, que se sitúa en 9,8 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Este crecimiento se ha observado, a su vez, en casi 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 24% del total de las reclamaciones recibidas.

Teniendo en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada Comunidad, la media nacional se sitúa en 38 reclamaciones por cada 100.000 habitantes. Madrid presenta una ratio de 67 reclamaciones, disminuyendo la diferencia que esta Comunidad mantuvo con el resto de Comunidades durante el ejercicio anterior. No obstante, continúa siendo la Comunidad con mayor ratio. La Rioja y Canarias, con 50 y 46 reclamaciones, son las otras Comunidades que se mantienen, al igual que el ejercicio anterior, 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 68,6% del total— y las cajas de ahorros —un 20%—. No obstante, en este punto es preciso destacar que, para la elaboración de las estadísticas de esta Memoria, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha de 30 de junio de 2011. Esta circunstancia adquiere una relevancia especial, habida cuenta de que el proceso de fusiones y transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas ha tenido y tiene un impacto obvio a la hora de concretar la clasificación institucional de las reclamaciones tratadas por el Servicio. Un efecto no deseado de esta realidad es que se complica el análisis temporal de los datos, quedando desvirtuada, en concreto, la comparativa entre las reclamaciones de 2010 y las del ejercicio anterior.

En el *ranking* de las diez entidades contra las que se ha tramitado un mayor número de reclamaciones, Novocaixa, Bankinter y Barclays figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. En el caso de Novocaixa, cabe señalar que se trata del resultado de la fusión de dos entidades, por lo que el número de reclamaciones, en buena lógica, deriva de la suma de las reclamaciones de cada una de ellas.

Las entidades que presentan un mayor número de informes y allanamientos son BBVA, Caixabank, Bankia y Novocaixa, seguidas de Banco Español de Crédito y Banco Santander.

En todo caso, de nuevo, al realizar esta valoración se hace necesario tener en cuenta que alguna de las entidades señaladas no es sino el resultado de la fusión de dos entidades preexistentes, por lo que se han sumado las reclamaciones recibidas contra cada una de ellas.

## 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 49,1 % del total (lo que supone un aumento del 46,6 % respecto al ejercicio anterior), frente al 19,3 % de las recibidas sobre operaciones de pasivo —depósitos—.

El hecho más notable que hay que destacar de las reclamaciones de 2010 ha sido la fuerte incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgos de tipo de interés, que han aumentado un 340,4 % respecto al ejercicio anterior. Este tipo de reclamaciones representan un 40,7 % de las reclamaciones sobre las de operaciones de activo y un 20 % del total de las reclamaciones de 2010. El porcentaje de informes favorables al reclamante emitidos sobre esta cuestión es de 49,4%, frente al 44,6% de informes emitidos a favor de la entidad (en el 6,1% de los casos, el Servicio no pudo llegar a conocer el fondo del asunto, por cuestiones ajenas al mismo).

El resto de materias que han tenido una especial relevancia en este ejercicio se refieren a liquidaciones de préstamos, problemas en la concesión, formalización y novación, introducción de cláusulas «suelo» en las hipotecas, transferencias fraudulentas por Internet, intereses en las tarjetas de crédito y, en general, aquellas cuestiones que tienen relación con situaciones de impago y morosidad, como las derivadas de devoluciones de recibos y efectos.

## 1.6 Respuesta de las entidades

En un 10,6 % 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 45,5 % de los informes emitidos lo fueron a favor de los intereses de los reclamantes; el 45,6 %, a favor de la entidad financiera, y el 8,8 % restante fueron 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 2.746.142,70 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de la reclamación presentada por estos ante el Servicio. 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, dados los costes y demoras que ello conlleva; por ello, de no obtener satisfacción a través de un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, optan, en la mayoría de los casos, por renunciar a sus derechos.

## 1.7 Reclamaciones presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España

El Servicio de Reclamaciones suele recibir reclamaciones sobre entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España. En algunos casos, estas entidades realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, como ocurre con las entidades dedicadas a la reunificación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. También se reciben reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito, y que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España.

En todos los casos anteriores, las entidades reclamadas no son objeto de supervisión del Banco de España. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones carece de competencias para la tramitación y resolución de tales reclamaciones.