

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

- 1.1 ACTIVIDAD
DESARROLLADA 15

- 1.2 TIPOLOGÍA DE LOS
RECLAMANTES 15

- 1.3 IMPACTO
GEOGRÁFICO 16

- 1.4 ENTIDADES
RECLAMADAS 16

- 1.5 CUESTIONES
RECLAMADAS 16

- 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 del Banco de España correspondiente al ejercicio 2011, vigesimoquinta desde la creación en 1987 de este Servicio, que está destinado a la protección de los intereses y de los derechos de los clientes de servicios financieros mediante el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

Dado que, como se verá más adelante, el número de reclamaciones y de consultas registró un retroceso con respecto a los máximos históricos alcanzados el año anterior, durante 2011 el Servicio de Reclamaciones ha dispuesto de espacios para, por un lado, reducir significativamente su tiempo de respuesta y, por otro, implicarse más directamente en algunos desarrollos regulatorios. Además, el Servicio ha podido dedicar más tiempo a la interacción con las entidades de crédito, especialmente con sus servicios de atención al cliente, con el doble objetivo de conocer mejor la realidad de las relaciones de dichas entidades con sus clientes y de facilitar la transmisión de los criterios de buenas prácticas.

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 2011. Conforme a la nueva metodología de presentación de la Memoria estrenada en 2010, la presente compila y analiza los datos referentes a las reclamaciones presentadas en 2011, en el bien entendido de que algunas de ellas han sido resueltas y archivadas entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2012. En lógica consonancia se han omitido las reclamaciones correspondientes a 2010 que fueron tratadas en los primeros meses de 2011 y que ya fueron objeto de inclusión en la Memoria precedente. Este criterio uniforme permite que la comparación entre las Memorias correspondientes a ambos años sea homogénea y no requiera de matización alguna.

1.1 Actividad desarrollada

A lo largo del año 2011 se han presentado 39.591 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 11.861 fueron reclamaciones y quejas —esto es, 2.899 menos que el año anterior—; 2.983, consultas escritas, y 24.747, consultas telefónicas.

Esta cifra de reclamaciones quiebra así una tendencia de seis años consecutivos en los que se venían registrando aumentos, que fueron muy significativos en 2008 y 2009. En todo caso, para valorar adecuadamente el descenso registrado en 2011 es importante tener en cuenta, por un lado, que la tendencia descendente en el número de reclamaciones se fue atenuando en los últimos meses de 2011, anticipando un agotamiento que ya se está observando en la parte transcurrida de 2012, y, por otro, que, aun contando con este descenso, las cifras anuales están aproximadamente en unos niveles que representan el doble de los correspondientes al período 2002-2007. Los actuales elevados niveles de reclamaciones no parecen, pues, el resultado de una situación coyuntural, sino que, más bien, todo apunta a que son de carácter estructural.

1.2 Tipología de los reclamantes

Se mantiene la tradicional prevalencia de las personas físicas sobre las sociedades mercantiles: las primeras vienen a protagonizar, aproximadamente, siete de cada ocho expedientes del Servicio de Reclamaciones. Es evidente que los ciudadanos particulares están, en general, más necesitados de protección en sus relaciones con las entidades bancarias que las empresas, ya que estas, por una simple razón de dimensión, tienen más fácil el acceso no solo a servicios profesionales de intermediación con las entidades bancarias, sino también, en algunos casos, a la negociación mayorista con estas propias entidades.

1.3 Impacto geográfico

Si se analiza la distribución del número absoluto de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada, Madrid sigue siendo la que lidera de modo destacado la lista, con más de la quinta parte de las reclamaciones. Y otro tanto ocurre si la cifra se pondera por el número de habitantes mayores de 16 años. Sin embargo, si el ejercicio de ponderación se hace tomando la actividad financiera de cada comunidad, Madrid pasa a estar por debajo de la media y deja a Andalucía y, especialmente, a Canarias a la cabeza de la regiones con más reclamaciones.

Como ya se venía constatando en Memorias anteriores, los indicadores correspondientes a Cataluña siguen presentando unos niveles que, tanto en términos absolutos como en términos relativos, resultan inferiores a los de regiones de similar tamaño e importancia económica.

En términos de media nacional, la cifra de reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera se ha situado en 2011 en 8,2, inferior en un 15 % a la del ejercicio anterior. Por su parte, el indicador de reclamaciones por población ha sufrido una caída del 20 %, situándose en 30,6 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

1.4 Entidades reclamadas

Son plenamente aplicables aquí los argumentos expuestos en la Memoria anterior acerca del proceso de transformación que ha vivido y está viviendo el sistema bancario español. En efecto, las numerosas transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas (en especial, cajas de ahorros) han tenido y tienen un impacto frontal a la hora de concretar la clasificación institucional de las reclamaciones tratadas por el Servicio, como también lo tienen a la hora de adjudicar las reclamaciones a las entidades singulares resultantes de tales transformaciones.

Las consecuencias son dos. En primer lugar, que la tradicional distinción entre bancos y cajas de ahorros ha perdido su contenido informativo. En segundo lugar, que la comparación con las Memorias precedentes se ha complicado sobremedida, no solo por la referida desaparición de las agrupaciones institucionales de bancos y cajas de ahorros, sino también porque algunas entidades individuales conservan su razón social al tiempo que incorporan actividad —y, por tanto, reclamaciones— de otras denominaciones sociales que ya no resulta posible encontrar en los cuadros y gráficos de la Memoria y que, en algunos casos, mantenían estrategias de negocio y políticas comerciales dispares.

1.5 Cuestiones reclamadas

Se ha producido un significativo descenso en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo, que alcanzan así el 38,5 % del total frente a casi la mitad en 2010. Aunque el grueso de la explicación hay que buscarlo en un hecho coyuntural circunscrito a ese año y sobre el que ya se detuvo la Memoria anterior —la fuerte incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgos de tipo de interés—, no debe perderse de vista la importante reducción que han experimentado en 2011 tanto el número de reclamaciones ligadas a la vida de los créditos (concesiones, cancelaciones, garantías y subrogaciones) como el correspondiente a operaciones que, como el *leasing* o el *renting*, están fuertemente correlacionadas con la actividad económica.

Por su parte, las reclamaciones relacionadas con los servicios de pagos han ganado peso relativo en 2011, si bien esta mayor incidencia es atribuible casi en su totalidad a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y débito.

Por último, resultan reseñables las caídas registradas en el número de reclamaciones por transferencias a través de Internet y de las que se refieren a recibos y efectos.

1.6 Respuesta de las entidades

El 44,7 % de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones en 2011 lo fueron a favor de los intereses de los reclamantes; el 45,8 %, a favor de la entidad financiera, y en el 9,5 % restante se emitió informe sin poder entrar sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio o por exceder la materia objeto de reclamación de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

La Memoria de 2011 se detiene en el análisis de los porcentajes de rectificaciones sobre informes favorables al reclamante y de allanamientos sobre el total de informes, ya que se trata de indicadores que permiten aproximar la medida en que las entidades dan la razón al reclamante tras la intervención del Servicio y permiten discriminar cuando esto se hace antes de la emisión del informe, en caso del allanamiento, o con posterioridad, en caso de la rectificación. En relación con 2010, los porcentajes de rectificación se mantienen en el entorno de uno de cada cinco informes favorables al reclamante, mientras que el porcentaje de allanamientos se ha incrementado desde el 20 % al 24 % del total de informes. En ambos casos, y en especial en el de las rectificaciones, se trata de tasas bajas y sería deseable un esfuerzo adicional de las entidades por mejorarlas.

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.

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.