

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

- 1.1 ACTIVIDAD
DESARROLLADA 17

- 1.2 TIPOLOGÍA DE LOS
RECLAMANTES 17

- 1.3 IMPACTO
GEOGRÁFICO 17

- 1.4 ENTIDADES
RECLAMADAS 18

- 1.5 CUESTIONES
RECLAMADAS 18

- 1.6 RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES 18

- 1.7 RECLAMACIONES
PRESENTADAS
CONTRA ENTIDADES
NO SOMETIDAS
A LA SUPERVISIÓN
DEL BANCO DE ESPAÑA 19

1 PRESENTACIÓN

En las siguientes páginas se presenta la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* del Banco de España correspondiente al ejercicio 2012, vigésima sexta desde la creación en 1987 de este Servicio, con el objeto de proteger los intereses y derechos de los usuarios de servicios bancarios a través del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

Como se verá más adelante, en el presente ejercicio se ha producido un incremento del volumen de las reclamaciones recibidas, que representa un 20,7 % respecto al volumen de reclamaciones de 2011. De esta forma, se recupera la tendencia alcista existente desde 2008, con la única excepción del ejercicio precedente, y se vuelve a los niveles de reclamaciones de 2010. Este incremento en el número de reclamaciones hubiera sido más acusado si no se hubiera modificado el criterio tradicionalmente utilizado por este Servicio respecto a las reaperturas de expedientes, como se explica en el capítulo 2.

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 2012. Conforme a la metodología de presentación de la Memoria estrenada ya en 2010, la presente edición compila y analiza los datos referentes a las reclamaciones presentadas en 2012, en el bien entendido de que algunas de ellas han sido resueltas y archivadas en los primeros meses del ejercicio 2013. En lógica consonancia, se han omitido las reclamaciones correspondientes a 2011 que fueron tratadas en los primeros meses de 2012 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 de 2012 se han atendido en el Servicio de Reclamaciones 43.647 nuevos casos, de los que 14.313 fueron escritos de reclamación, 2.768 fueron consultas escritas y 26.566 fueron consultas telefónicas.

Como se ha indicado más arriba, la cifra de reclamaciones recibidas ha aumentado en un 20,7 % respecto al ejercicio anterior, recuperando los niveles existentes en 2010, que suponen los máximos históricos.

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, nueve de cada diez 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

El incremento de reclamaciones recibidas ha tenido su reflejo en la media nacional, que se sitúa en 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Este crecimiento se ha observado, a su vez, en casi todas las Comunidades Autónomas.

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. 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, dejando de nuevo a Canarias a la cabeza de las regiones con más reclamaciones.

1.4 Entidades reclamadas

Del total de reclamaciones presentadas en 2012, el 94,7 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, mientras que las restantes entidades, entre las que se incluyen las entidades de pago, solo representan el 5,3 %, distribución que refleja el peso relativo de unas y de otras en el sistema financiero español.

Las entidades contra las que se presentó un mayor número de reclamaciones son Citibank, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA, y Banco Popular, que figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. El caso de Citibank requiere una aclaración, ya que, por su tipología de negocio, centrado principalmente en la comercialización de tarjetas, hace que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos sea muy reducido.

1.5 Cuestiones reclamadas

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 33,2 % del total de reclamaciones, habiendo, no obstante, disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior. El volumen de las de pasivo ha aumentado respecto al ejercicio anterior. Asimismo, es destacable el notable aumento de las reclamaciones relativas a valores y seguros, pasando de 1.284 reclamaciones en el ejercicio anterior a 2.967 en 2012.

En el caso de los servicios de pago se consolida el aumento de reclamaciones ocurrido a lo largo del año pasado, manteniéndose una gran incidencia atribuible a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y de débito, principalmente.

Es destacable, asimismo, la caída en las reclamaciones que se refieren a letras de cambio, continuando así la tendencia de varios años que demuestra el menor uso que se viene haciendo de este instrumento de giro mercantil. Sin embargo, sí se ha producido un moderado aumento —frente a la tendencia a su disminución en ejercicios anteriores— en el número de reclamaciones referidas a pagarés.

1.6 Respuesta de las entidades

En un 22 % de los casos tramitados ante el Servicio, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión de informe por este. En un 18 % de los casos se llegó a un acuerdo a consecuencia de la emisión del informe motivado del Servicio. Del total de informes emitidos, el 51,25 % de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones en 2012 lo fueron a favor de los intereses de los reclamantes, el 42,8 % a favor de la entidad financiera, y en el 5,9 % 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 la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 1.285.356,96 euros por las entidades a sus clientes como consecuencia de su intervención.

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.