

Introducción

La *Memoria de Reclamaciones 2018*, mediante la que el Banco de España da cumplimiento a un mandato de carácter legal (artículo 30, apartado 4.º, de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*), sigue una estructura similar a la del año precedente. De este modo, en el capítulo 1 se recoge un resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas, y una serie de recuadros y esquemas intercalados que permiten conocer mejor el trámite, la resolución y la valoración supervisora de las reclamaciones, para pasar después, en los dos capítulos siguientes, a la descripción detallada de los criterios mantenidos y aplicados por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (en lo sucesivo, DCMR) en la resolución de reclamaciones y consultas.

Los criterios que aplica el DCMR, y que pueden compilarse a través de las sucesivas memorias de reclamaciones, se han convertido en una referencia básica en materia de transparencia bancaria, de manera que, adicionalmente al uso que de aquellos hace el propio DCMR en su tarea supervisora de la conducta de las entidades, son cada vez más utilizados no solo por las entidades, las firmas de abogados, las consultoras o la red de puntos de atención a consumidores, sino también por los propios clientes de las primeras. La *Memoria de Reclamaciones* se convierte así en una herramienta formativa, en la medida en que también contribuye a la educación financiera de los ciudadanos.

2018 ha aportado un punto más de variabilidad en la evolución del número de reclamaciones atendidas por el DCMR en los últimos años, circunstancia que está directamente relacionada con la aparición en los medios y la rápida expansión de noticias acerca de diversos aspectos de la contratación bancaria que generan en los ciudadanos potencialmente afectados expectativas de obtener resoluciones favorables. Un buen ejemplo lo constituye la publicación —o, en ocasiones, la mera expectativa de publicación— de resoluciones judiciales. En concreto, el flujo de reclamaciones aparece últimamente muy relacionado con las prácticas de comercialización de préstamos hipotecarios y, en concreto, con la existencia de determinadas sentencias judiciales respecto a la inclusión de cláusulas suelo y a la atribución de los gastos de formalización de tales préstamos. El gráfico 1.2, que puede consultarse unas páginas más adelante, es suficientemente ilustrativo de lo difícil que resulta extraer conclusiones definitivas sobre la evolución temporal del número anual de reclamaciones. En los últimos años se han movido entre valores de 14.000 y 40.000, estando la cifra correspondiente a 2018 —19.695 reclamaciones atendidas— ligeramente por debajo de lo que sería la media de los últimos siete, aunque, eso sí, muy lejos de las 40.176 recibidas en 2017. Este notable descenso se explica por la atenuación del ritmo de entradas de reclamaciones relacionadas con la atribución al consumidor de los gastos de formalización de las hipotecas,

reclamaciones que experimentaron un aumento muy importante al final de 2016 y, en especial, en 2017, a consecuencia de la sentencia 705/2015 del Tribunal Supremo. De hecho, las cifras señalan que el peso de las reclamaciones relacionadas con préstamos hipotecarios ha caído desde algo más del 80 % en 2017 hasta un 54 % en 2018.

A la vista de los datos del primer cuatrimestre, la tendencia para 2019 apunta a una cifra algo inferior a la de 2018, si bien, como ha quedado dicho, resulta difícil realizar predicciones en un contexto en el que no son descartables nuevos acontecimientos, quizá, de nuevo, vinculados a resoluciones judiciales, que podrían impactar sustancialmente en la presentación de reclamaciones ante el Banco de España y que, de nuevo, podrían tener especial incidencia en el ámbito de la contratación de préstamos hipotecarios.

Las páginas que siguen ofrecen varias opciones analíticas para valorar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España. La primera alternativa que encontrará el lector es el número absoluto de reclamaciones, cuya evolución general se acaba de pergeñar y que incorpora información que, para un análisis adecuado, debe depurarse de circunstancias como, entre otras, la no competencia del Banco, la inatención por los reclamantes de la solicitud del DCMR para que completen la información aportada o la existencia de procedimientos judiciales que obligan a la inhibición del DCMR. No obstante esta limitación, el número absoluto de reclamaciones constituye un elemento importante de la valoración que realiza el DCMR y aporta enorme valor en su tarea supervisora de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades y, más en general, en la valoración supervisora de la conducta de las entidades. A menor número de reclamaciones, mejor valoración, si bien es necesario tener presente que las entidades no siempre atenderán en primera instancia, en sus SAC, todas las demandas, porque algunas pueden responder a pretensiones infundadas. El detalle de cómo inciden las reclamaciones en esta valoración puede encontrarse en el esquema 1.6.

Una segunda alternativa consiste en analizar el sentido del informe del DCMR en combinación con las rectificaciones de las entidades (esquema 1.4 y gráfico 1.14). Aquí la clave inicial reside en analizar si los informes se pronuncian a favor de las entidades o de los reclamantes; este segundo supuesto merece una valoración supervisora negativa de la conducta de las entidades, en la medida en que implica una vulneración de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias. La evolución positiva de este indicador es, por tanto, bienvenida. Por otra parte, las rectificaciones pueden ser previas a la resolución de la reclamación por informe (allanamientos) o posteriores, después del informe contrario a la entidad. Ambas suponen cerrar el expediente a favor de los intereses del reclamante. Pues bien, en 2018, como se verá, del total de reclamaciones resueltas, un porcentaje elevado —el 70,6 %— finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante.

La mejora en las cifras de rectificaciones, que, sin duda, es beneficiosa para los reclamantes, tiene, sin embargo, una doble lectura desde el punto de vista supervisor. En efecto, por un lado, permite suponer que los SAC han funcionado razonablemente bien, en especial cuando la rectificación es previa a la emisión del informe por parte del DCMR. De este modo, porcentajes mayores de reclamaciones rectificadas, de una u otra manera, en un sentido favorable a los intereses del reclamante indican un comportamiento satisfactorio en el modo de proceder de los SAC, dado que, por una parte, asumen en mayor medida los criterios del DCMR al recibir la reclamación de su cliente y, por otra, rectifican su actuación en mayor medida una vez que el cliente ha acudido al DCMR, algo que es especialmente bienvenido cuando esta rectificación es anterior a que este último emita un posible informe contrario a la entidad. Pero, por otro lado, lleva a concluir que la entidad podría haber resuelto antes la controversia (en el SAC) o, incluso, haberla evitado con una conducta más diligente en el trato a sus clientes.

Un elemento adicional, e importante, para este análisis de las reclamaciones es la información que se proporciona sobre los informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones contra las entidades más activas, por cuota de mercado, en tres segmentos de este —los préstamos hipotecarios, los depósitos a la vista y los servicios de pago—, y donde se posicionan las entidades en sendos gráficos (1.15 a 1.17) que se corresponden con las materias citadas.

Además de las métricas señaladas, la *Memoria de Reclamaciones 2018* ofrece, como en años anteriores, información sectorizada para evaluar el comportamiento y la evolución de las entidades en lo relativo a reclamaciones, basándose en su clasificación en cuatro grupos (de C1 a C4), definidos en función de la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. Esta clasificación, que se toma de la seguida para definir el perfil supervisor de conducta, permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos, y pone en directa relación el comportamiento de las entidades en la resolución de reclamaciones con la estrategia supervisora del departamento.

La *Memoria de Reclamaciones 2018* también se detiene en la actividad consultiva desarrollada por el DCMR, actividad íntimamente ligada a la resolución de reclamaciones, pues, a menudo, la consulta constituye un paso previo a la reclamación e ilustra en buena medida uno de los servicios más directos que ofrece el Banco de España a los ciudadanos. De la mano, por tanto, de las reclamaciones, las consultas —telefónicas y escritas— han disminuido, en 2018, de 41.056 a 30.113, siendo este descenso casi íntegramente imputable a las primeras. Interesa aquí también subrayar que la actividad consultiva del DCMR entronca con la labor de información y educación financiera, que se materializa, principalmente, a través del

Portal del Cliente Bancario y del *Plan de Educación Financiera*, que el Banco promueve conjuntamente con la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Por lo demás, y habiendo sido ya publicada la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2018*, es recomendable acudir a esta fuente —y, en concreto, a su capítulo 4— para obtener una visión más completa del proceso de reclamaciones, dado que este, en determinadas ocasiones, pone de relieve la existencia de incumplimientos normativos por parte de las entidades supervisadas que pueden desembocar en actuaciones y medidas de carácter supervisor. En este sentido, es innegable el notable valor que aporta el análisis del número, la tendencia y el contenido de las reclamaciones a las labores supervisoras que lleva a cabo el DCMR y que pone de manifiesto la presentación del gobernador que incorpora esta Memoria.

