

SÍNTESIS DE LA MEMORIA

MEMORIA DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2023

9 DE OCTUBRE DE 2024





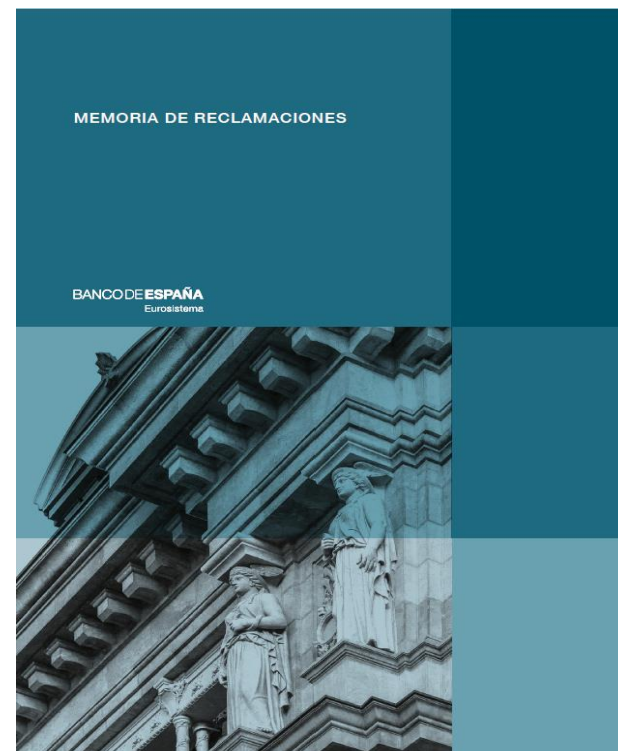
ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ESTRUCTURA DE LA MEMORIA
3. DATOS RELEVANTES DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES
4. CRITERIOS NOVEDOSOS
5. DATOS RELEVANTES DE LA ACTIVIDAD DE CONSULTAS
6. HERRAMIENTA DE VISUALIZACIÓN
7. RESUMEN DE LA MEMORIA



Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias

- Publicado por primera vez el **28 de junio de 2024** (publicación más descargada en junio 2024)
- El repertorio de [criterios](#) consolidados **deja de incluirse en cada Memoria anual**, para publicarse únicamente los novedosos del ejercicio (nuevo Capítulo 3)
- **Se prevé al menos una actualización anual**



Memoria de Reclamaciones 2023

- Centrada en los **datos de actividad** de reclamaciones y consultas
- Aligeramiento y reordenación de los contenidos. **Información más granular** y nuevos **recursos gráficos** (28 gráficos, 24 cuadros, 6 esquemas y 6 recuadros)
- Nueva **herramienta interactiva de consulta** ([Power BI](#))
- Desde 2019 la publicación anual de la Memoria de Reclamaciones es la segunda de mayor impacto (por volumen y persistencia de descargas) de la institución

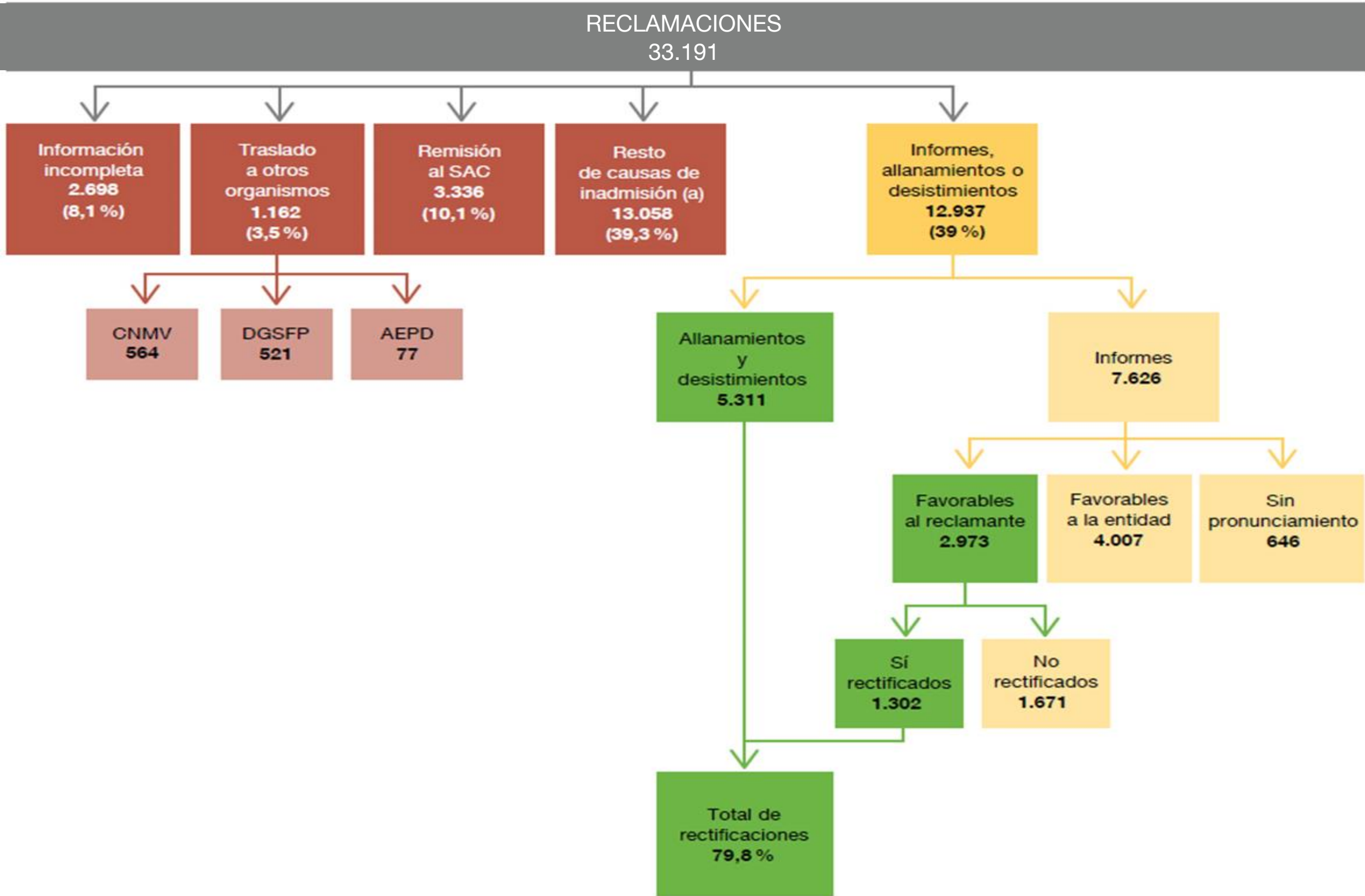
PRINCIPALES NOVEDADES

Capítulos		Principales novedades
Capítulo 1. Datos de la actividad de reclamaciones ▪ Evolución histórica, productos y temáticas destacadas ▪ Entidades reclamadas ▪ Tramitación y resolución de expedientes ▪ Anejos estadísticos	➔	▪ Mayor explotación de los datos (p. ej. gráficos por entidades/tipo de resolución y materias/tipo de resolución) ▪ Anejo 3: detalle de expedientes inadmitidos
Capítulo 2. Análisis de expedientes resueltos ▪ Detalle allanamientos y desistimientos, informes favorables a la entidad e informes favorables al reclamante ▪ Análisis de la fase de rectificación	➔	▪ Énfasis analítico de expedientes en el ámbito de competencia del Banco de España ▪ Detalle de temáticas y ranking de entidades
Capítulo 3. Criterios novedosos de resolución	➔	▪ Segregado stock de criterios (solo se incluyen los destacados del ejercicio, ya contenidos en el Compendio de junio 2024)
Capítulo 4. Actividad de consultas ▪ Análisis de la tramitación y resolución de consultas, evolución histórica y temáticas destacadas ▪ Consultas escritas más significativas		

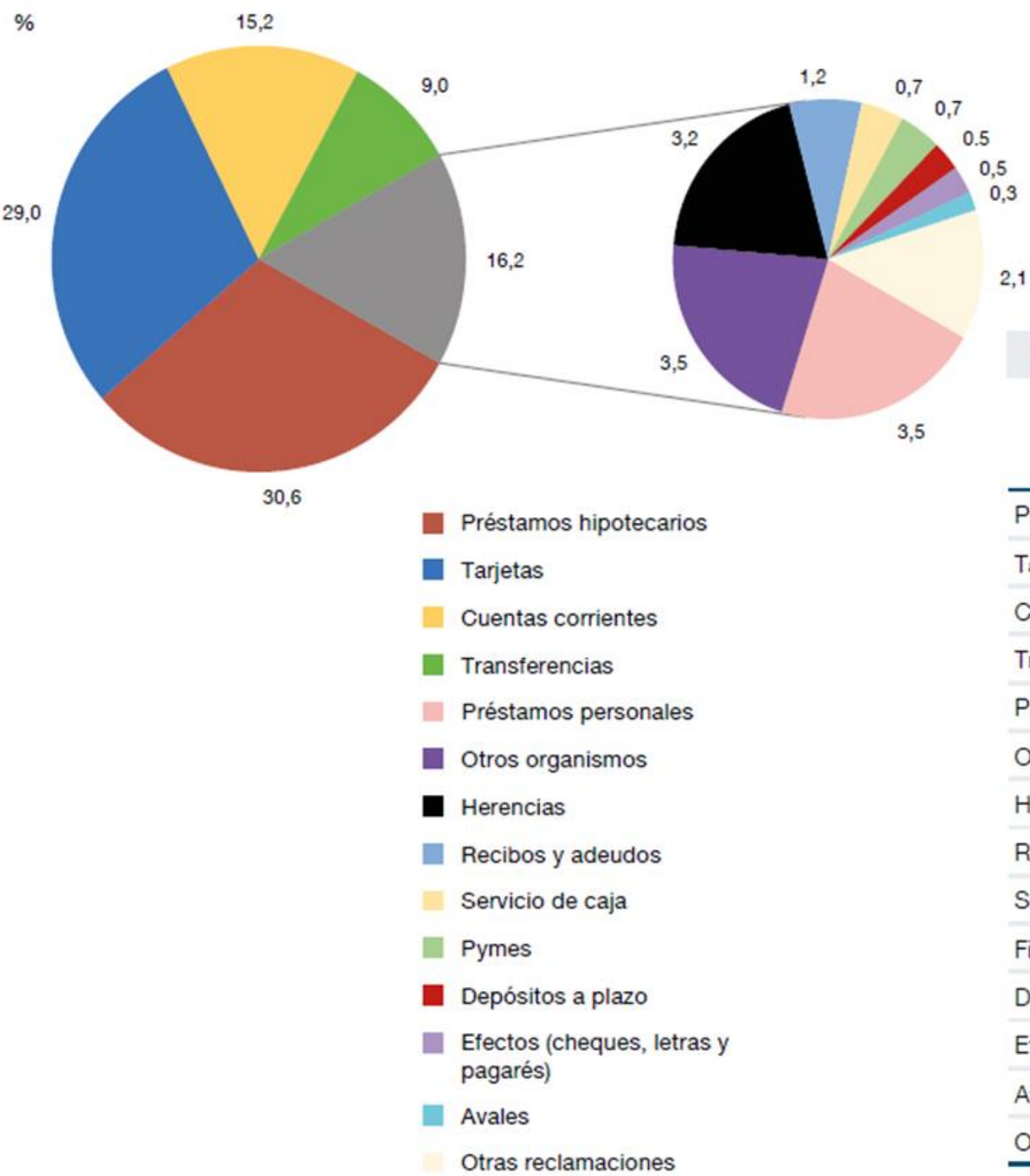
DATOS GLOBALES EN 2023

 33.191 RECLAMACIONES (VARIACIÓN INTERANUAL: -2,8%) AVANCE ACTIVIDAD 2024: Al final de agosto, la cifra de reclamaciones se sitúa en casi 45.000, superándose el máximo histórico de 2017 (40.176), estimando unas 60.000 al cierre del ejercicio.	 166.847 ESCRITOS 76.105 ENTRADAS 90.742 SALIDAS GESTIÓN DEL 50,2 % DEL VOLUMEN TOTAL DE ESCRITOS REGISTRADOS EN EL BANCO	 53 DÍAS NATURALES EL PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN SE HA REDUCIDO EN 16 DÍAS NATURALES	 3 DE CADA 4 RECLAMACIONES RELACIONADAS CON PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS, TARJETAS Y CUENTAS CORRIENTES
 95,5 % PRESENTADAS POR CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE 78,1 % DIRIGIDAS CONTRA BANCOS NACIONALES	 61 % RECLAMACIONES INADMITIDAS AVANCE 2024: % Previsiblemente superior Análisis específico de estos expedientes en el nuevo anejo 3 del capítulo 1	 4.376.811 € IMPORTE TOTAL DEVUELTO POR LAS ENTIDADES RECLAMADAS	 ÍNDICE RECTIFICACIONES: 79,8 % LIGERAMENTE INFERIOR AL REGISTRADO EN 2022 (83,7%)

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS



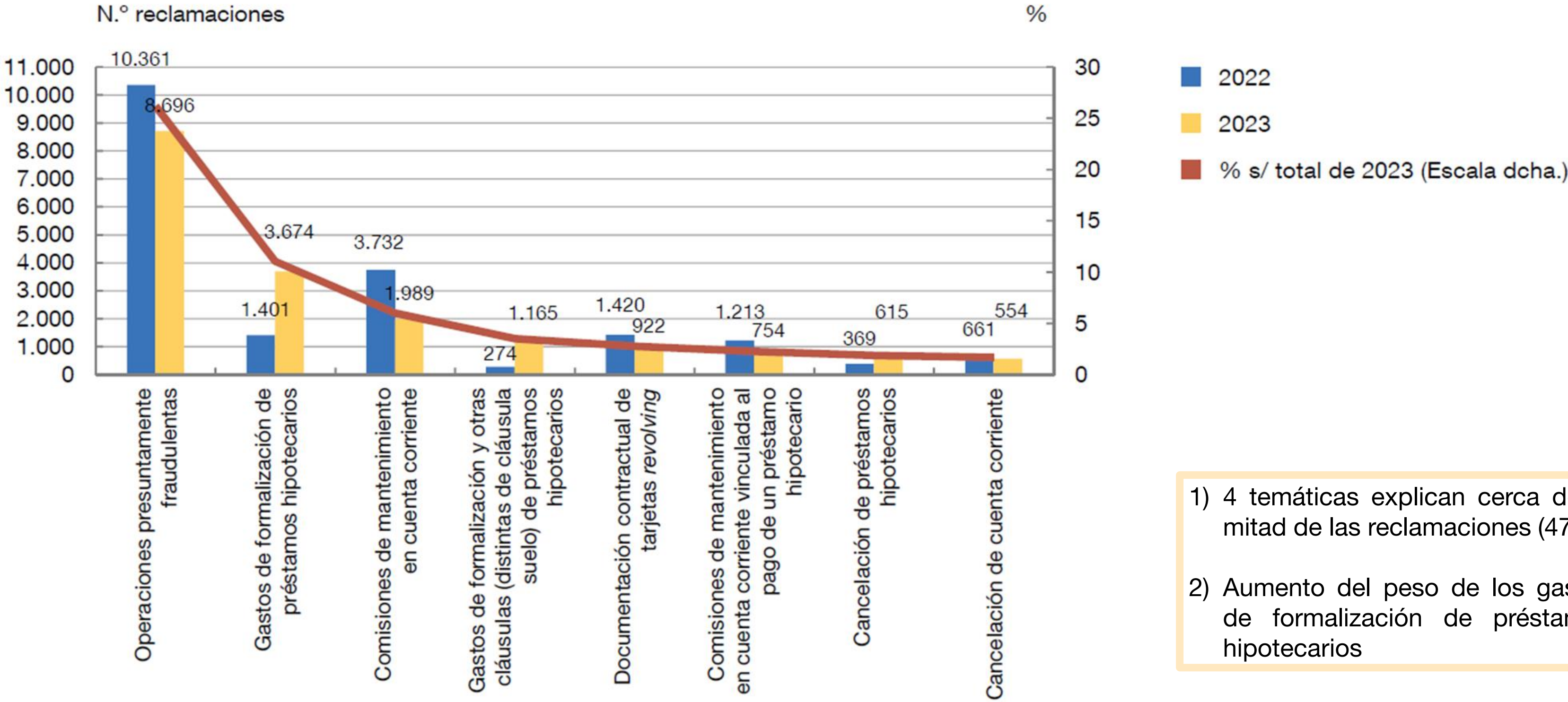
RECLAMACIONES RECIBIDAS. PRODUCTOS



El 87% de los casos se concentran en incidencias relacionadas con cinco productos (préstamos hipotecarios, tarjetas, cuentas corrientes, transferencias y préstamos personales). Los tres primeros representan casi tres de cada cuatro reclamaciones.

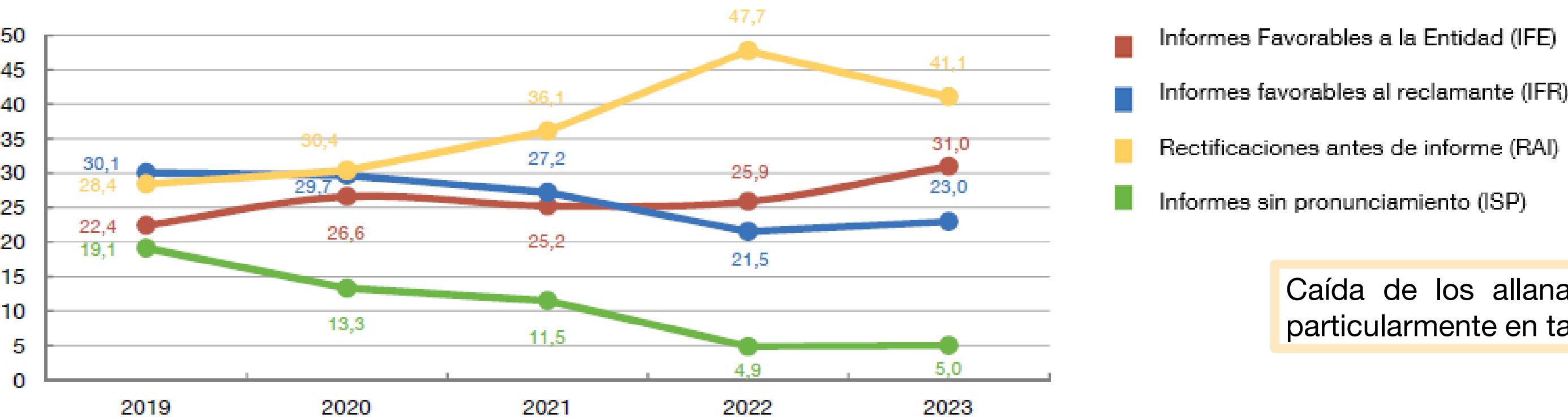
Productos objeto de reclamación	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	10.145	30,6	6.190	18,1	63,9
Tarjetas	9.635	29,0	12.771	37,4	-24,6
Cuentas corrientes	5.046	15,2	7.523	22,0	-32,9
Transferencias	2.972	9,0	2.157	6,3	37,8
Préstamos personales	1.172	3,5	1.143	3,3	2,5
Otros organismos	1.162	3,5	1.115	3,3	4,2
Herencias	1.055	3,2	1.249	3,7	-15,5
Recibos y adeudos	407	1,2	415	1,2	-1,9
Servicio de caja	241	0,7	273	0,8	-11,7
Financiación a pymes/autónomos	237	0,7	271	0,8	-12,5
Depósitos a plazo	181	0,5	49	0,1	228,6
Efectos (cheques, letras y pagarés)	152	0,5	200	0,6	-24,0
Avaes	101	0,3	152	0,4	-33,6
Otras reclamaciones	705	2,1	638	1,9	10,5
TOTAL	33.191	100,0	34.146	100,0	-2,8

RECLAMACIONES RECIBIDAS. TEMÁTICAS DESTACADAS



PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN Y PORCENTAJES DE RECTIFICACIONES

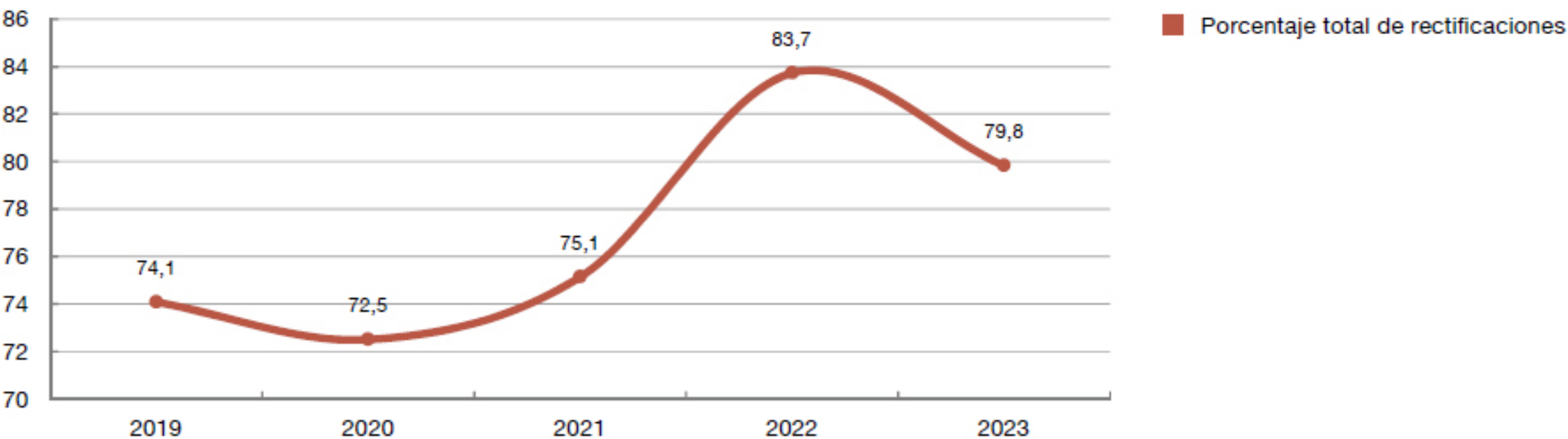
Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



Caída de los allanamientos y desistimientos, particularmente en tarjetas.

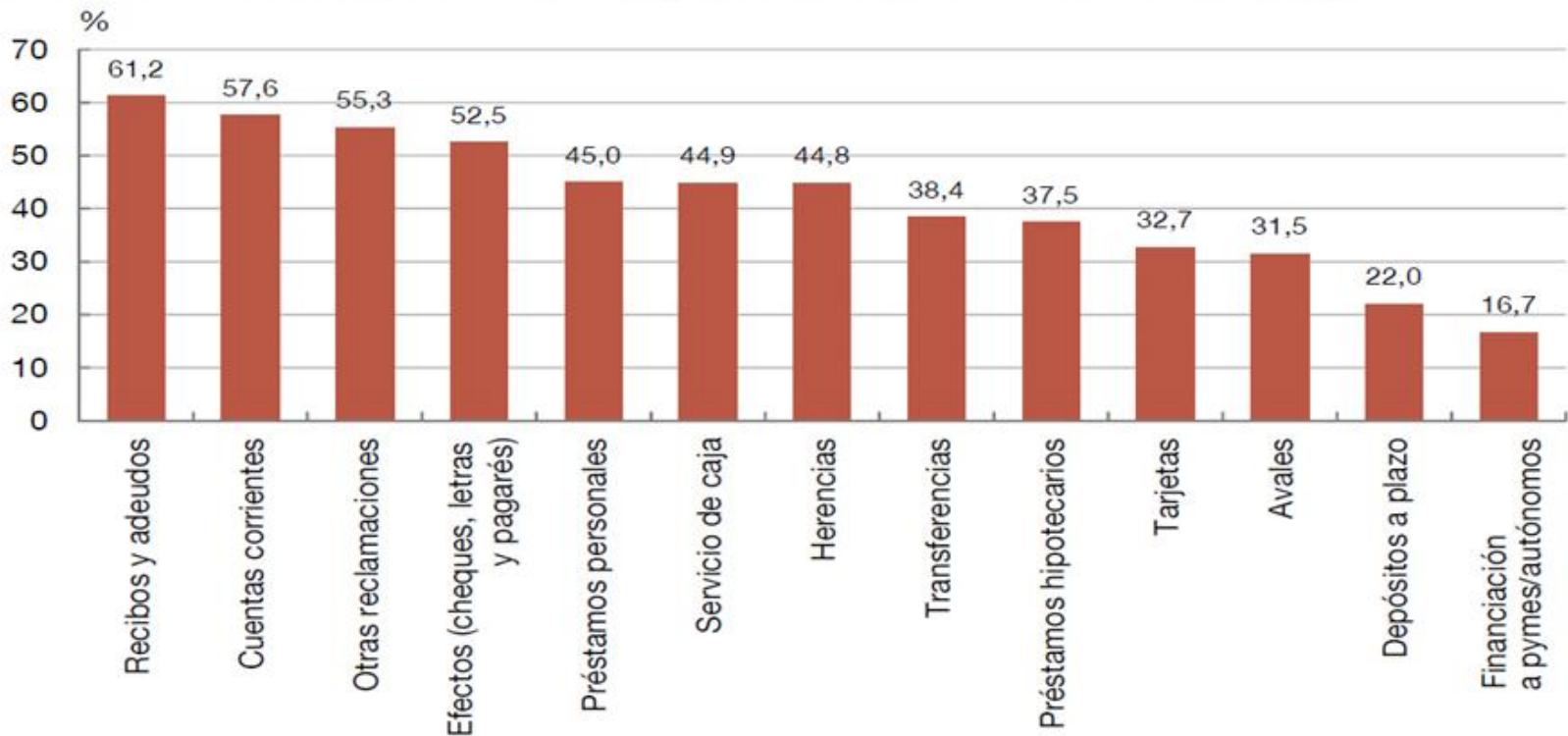
Mayor peso de reclamaciones “no rectificables”.

Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años

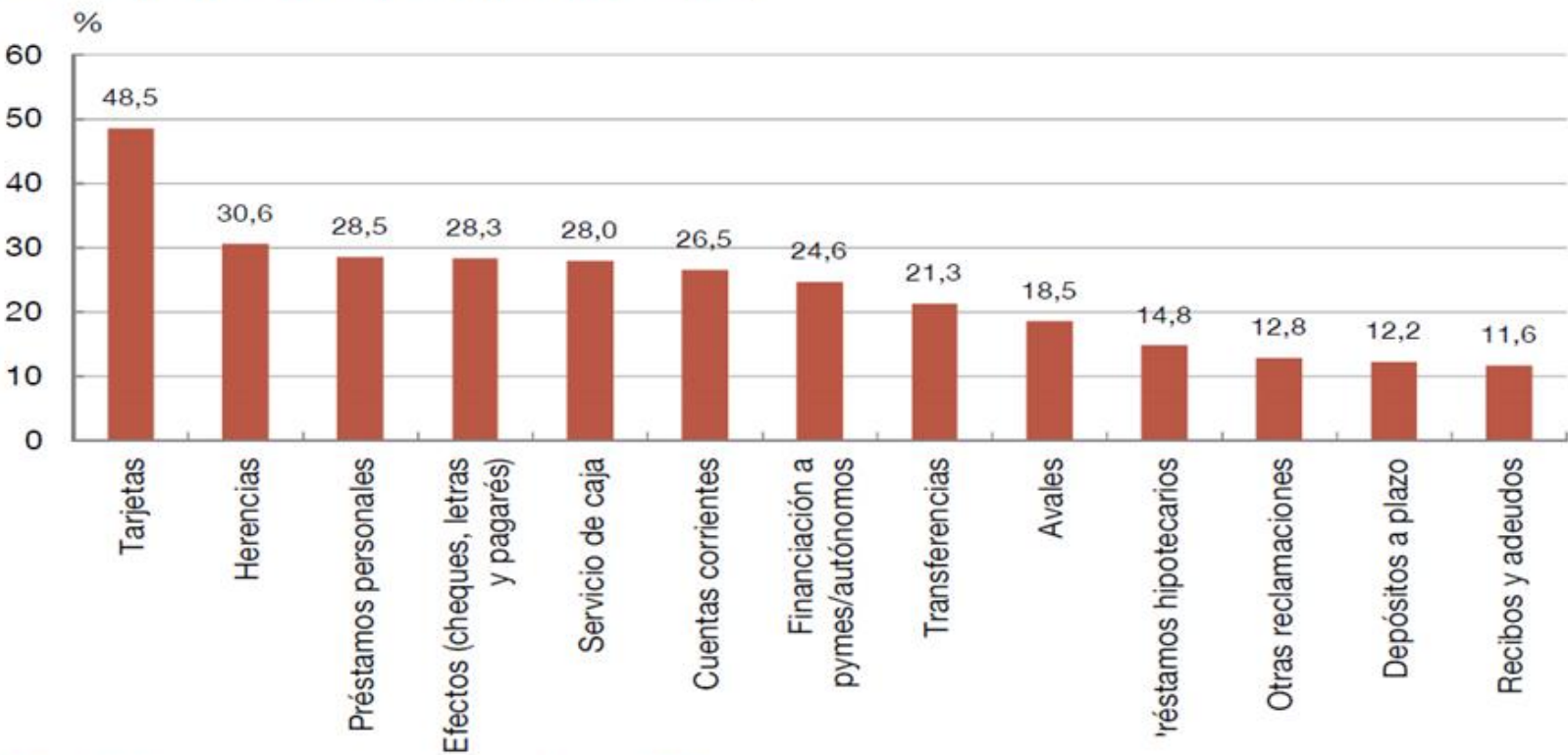


ANÁLISIS DE EXPEDIENTES RESUELTOS. TIPOS DE RESOLUCIONES FINALES: DESGLOSE POR MATERIAS

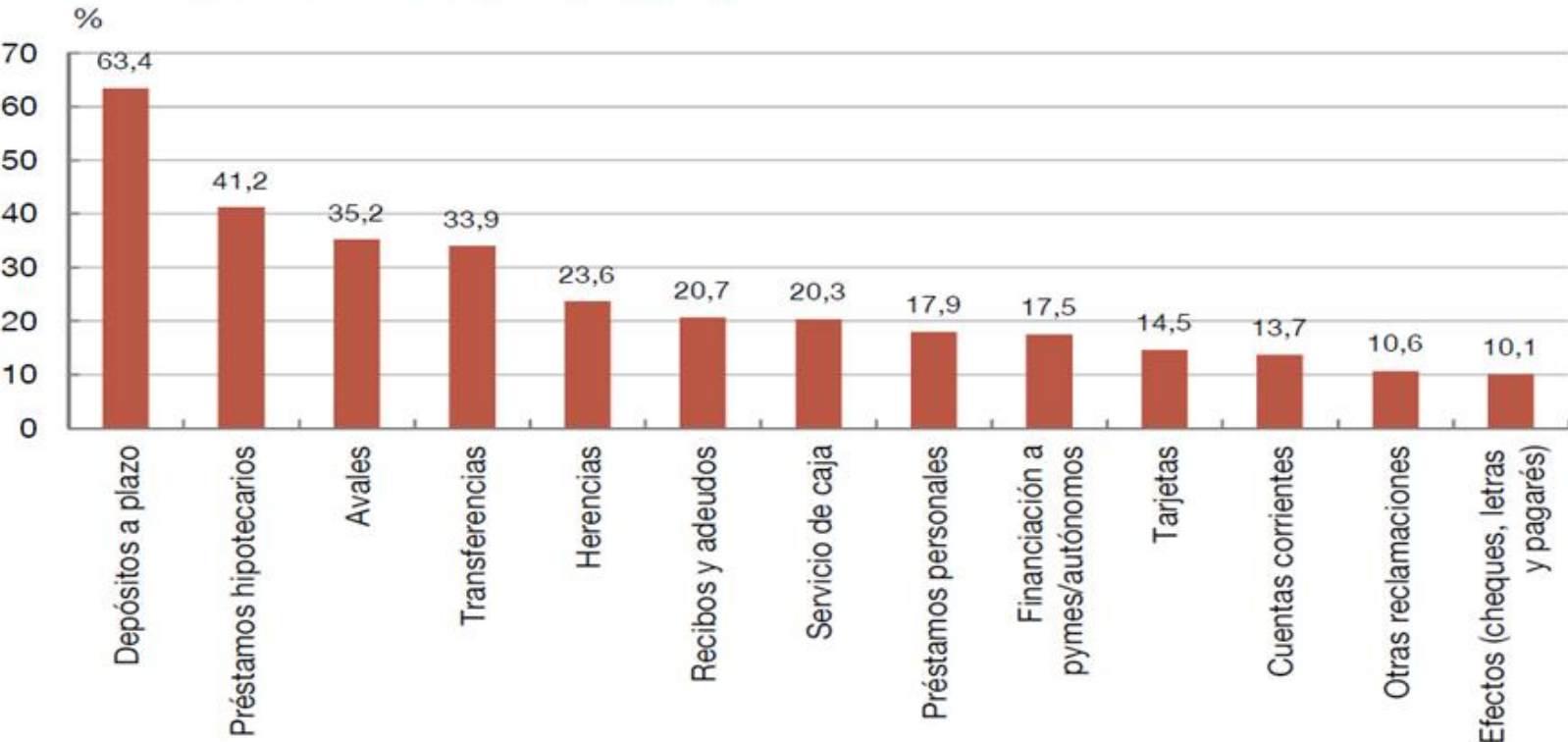
2.3.a Allanamientos y desistimientos (rectificaciones antes de informe o RAI)



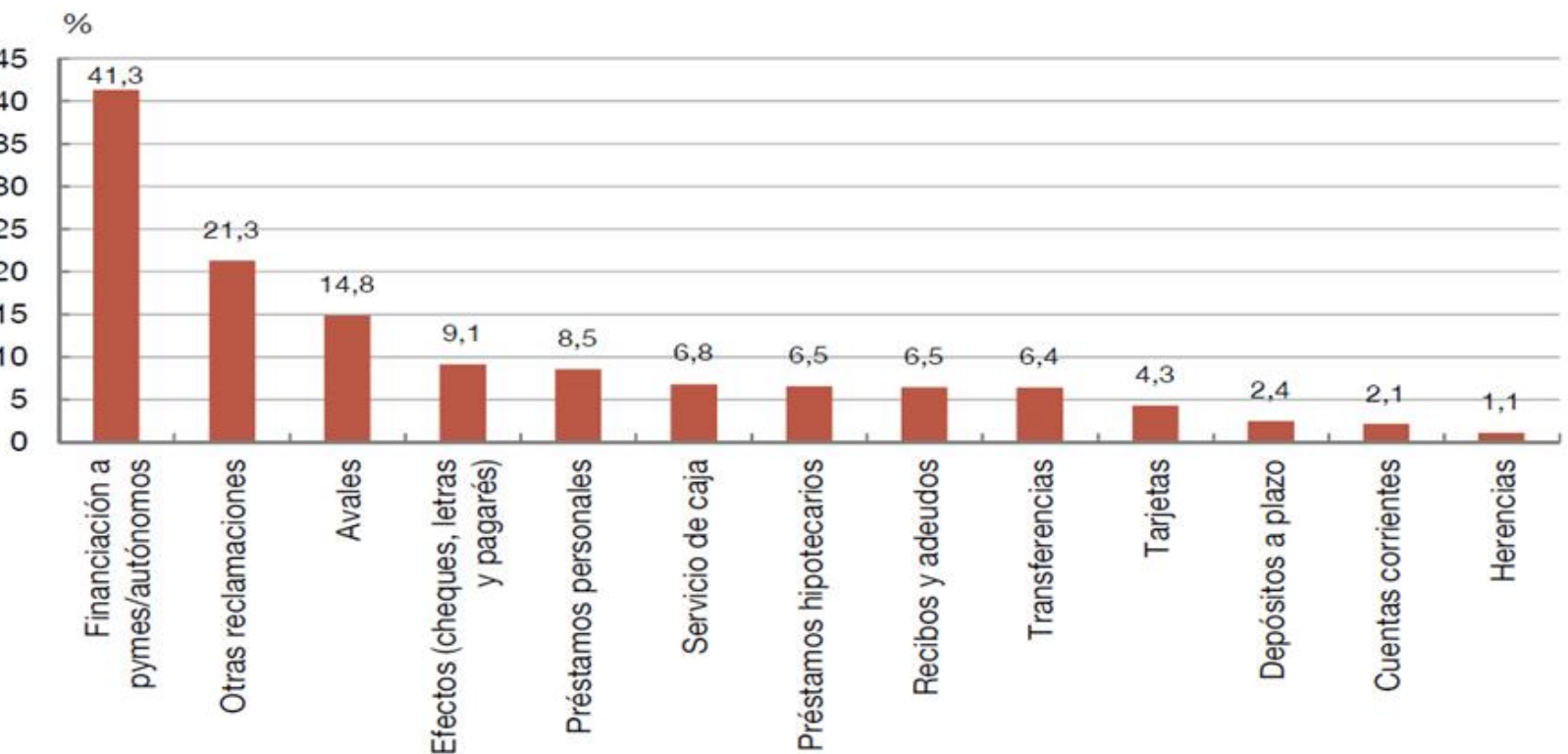
2.3.c Informes favorables a la entidad (IFE)



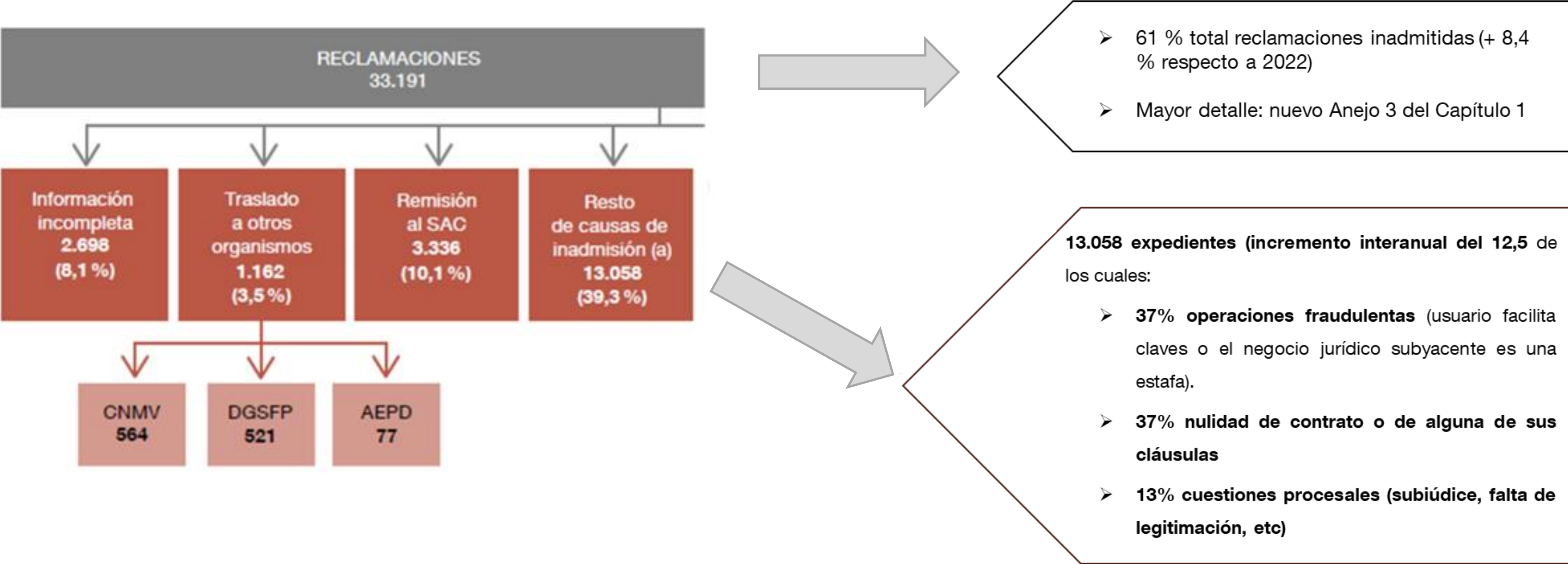
2.3.b Informes favorables al reclamante (IFR)



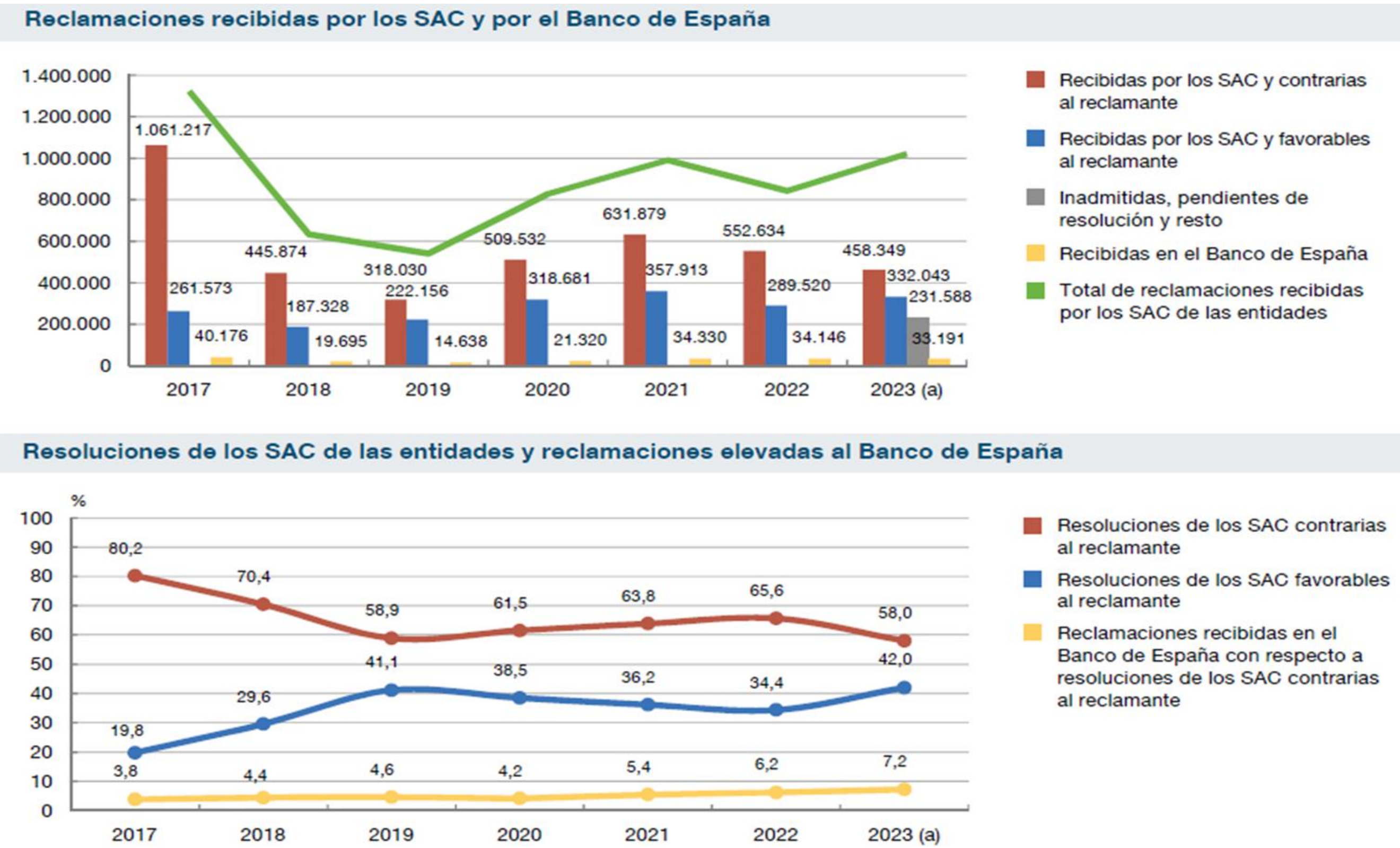
2.3.d Informes sin pronunciamiento (ISP)



ANÁLISIS DE EXPEDIENTES INADMITIDOS



ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



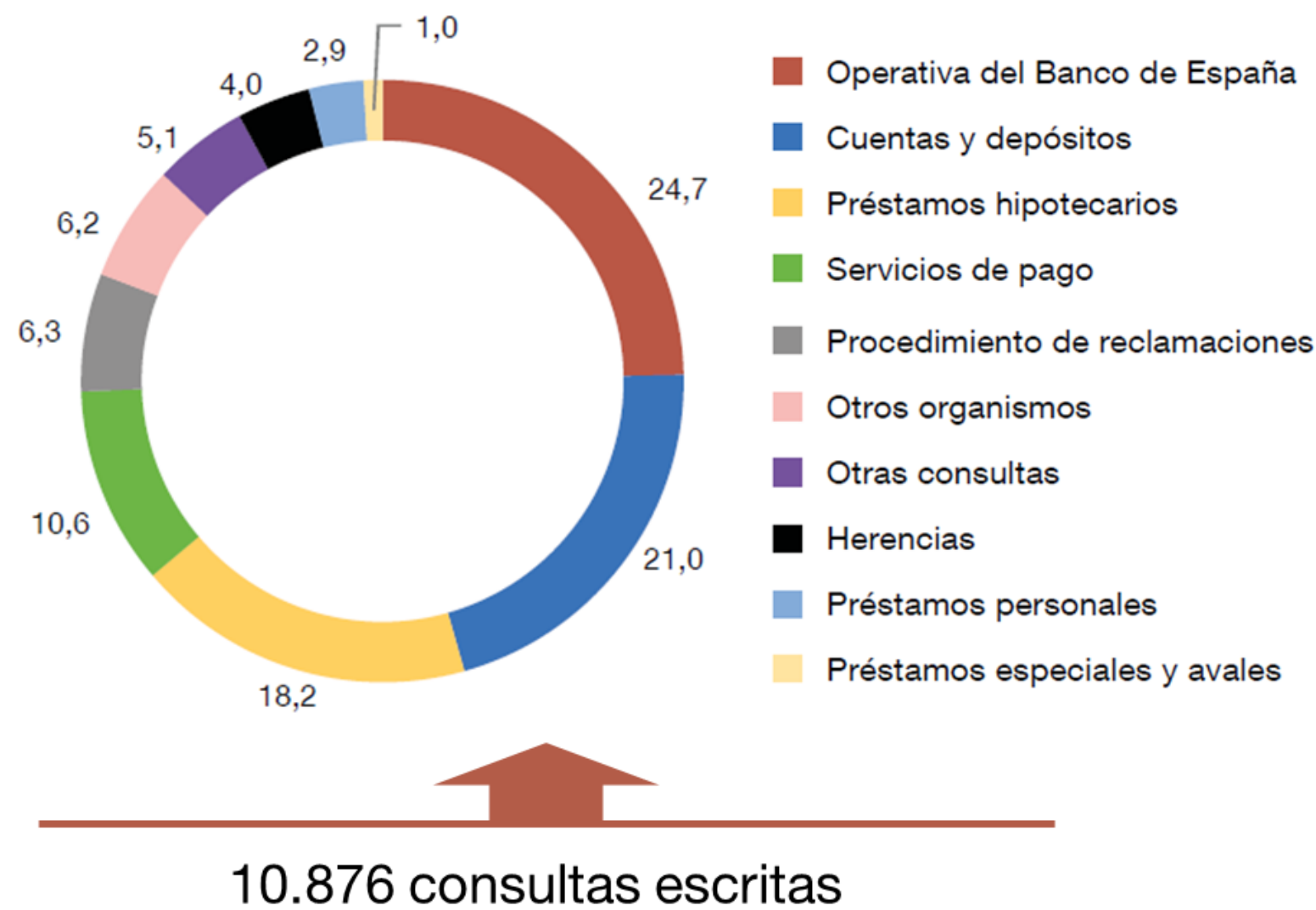
ENTRE OTROS, EN 2023 SE INTRODUCEN ESTOS CRITERIOS

 RENUNCIA AL DERECHO A DEVOLVER RECIBOS EN EL CONTRATO DE CUENTA	 CUENTAS SIN DOMICILIACIONES SI NO SE VAN A NOTIFICAR RECHAZOS, EL CONTRATO LO DEBE ADVERTIR	 FINANCIACIÓN DE PRIMA DE SEGURO INFORMACIÓN PREVIA SOBRE CONSECUENCIAS CUANDO LAS CUOTAS MENSUALES NO SE CONSIDERAN RECIBOS	 CUENTA DE PAGO BÁSICA SI SE CONCEDE UN PRÉSTAMO A SU TITULAR, NO HAY QUE CANCELARLA
 CONTRA EL FRAUDE EN TRANSFERENCIAS ESFUERZOS RAZONABLES PARA RECUPERAR FONDOS TRASFERIDOS INFORMACIÓN SOBRE PERSONA QUE SE HA BENEFICIADO	 NOTIFICACIÓN DE CUENTA EN DESUSO EN BANCA VIRTUAL AVISO TAMBIÉN POR SMS, EMAIL, ETC.	 MANTENIMIENTO DE CUENTA DE HERENCIA YACENTE LA COMISIÓN NO DEBERÍA AUMENTAR SI LA CUENTA NO SE PUEDE CANCELAR	 CERTIFICADO DE SALDO 0 Y CANCELACIÓN HIPOTECA NO PROCEDE EXIGIR NOTA SIMPLE EN ESTE TRÁMITE

DATOS GLOBALES EN 2023

 49.620 CONSULTAS 10.876 ESCRITAS (21,9 %) 38.744 TELEFÓNICAS (78,1 %)	 AUMENTO SIGNIFICATIVO DE AMBOS TIPOS DE CONSULTAS DURANTE 2024 EN 2023 AUMENTO INTERANUAL DEL 34,8% Y MÁXIMO HISTÓRICO DE CONSULTAS ESCRITAS; CONSOLIDACIÓN EN CIFRA ANUAL DE CONSULTAS TELEFÓNICAS	 CUESTIONES DE INTERÉS GENERAL SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DESDE EL 15 DE DICIEMBRE SE ATIENDEN CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EFECTIVO (MONEDAS Y BILLETES)	 PRESENTACIÓN TELEMÁTICA EL 99,3 % DE LAS CONSULTAS ESCRITAS SE REALIZAN A TRAVÉS DE MEDIOS TELEMÁTICOS
 PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE CONSULTAS ESCRITAS: ENTRE 21 Y 30 DÍAS NATURALES 1 DE CADA 4 EN 10 DÍAS 97 % DE RESPUESTAS EN PLAZO	 CONSULTAS MÁS FRECUENTES: MÁS DEL 80% ESTÁN RELACIONADAS CON: HIPOTECAS CUENTAS Y DEPÓSITOS OPERATIVA DEL BDE SERVICIOS DE PAGO PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN	 CONSULTAS MÁS FRECUENTES (OPERATIVA BDE) CONTRATACIÓN DE DEUDA PÚBLICA SOLICITUD DE DATOS DECLARADOS A LA CIR	 DESCRIPCIÓN DE (12) CONSULTAS ESCRITAS DE INTERÉS

MATERIAS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS EN 2023



DIRECCIÓN GENERAL DE CONDUCTA FINANCIERA Y BILLETES

CONCLUSIONES



- Número de reclamaciones similar a los dos años precedentes
- Creciente peso de reclamaciones sobre materias no resolubles por el Servicio
- Fraude, principal causa de reclamación, pero a la baja
- Significativo crecimiento de reclamaciones en hipotecas (gastos de formalización)
- Aumentan las reclamaciones ante los SAC y también el porcentaje de resoluciones favorables a los clientes
- El indicador de satisfacción de las pretensiones del reclamante se mantiene en niveles similares a años anteriores.

Muchas gracias por su atención
