

1

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD RELATIVA A RECLAMACIONES Y A CONSULTAS

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| 1 Consultas atendidas | 49 |
| 2 Reclamaciones recibidas | 57 |
| 2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? | 57 |
| 2.2 ¿Quién reclamó? | 58 |
| 2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones? | 60 |
| 2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación? | 64 |
| 2.5 ¿Por qué se reclamó? | 66 |
| 3 Reclamaciones resueltas | 69 |
| 3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones terminan con informe o allanamiento? | 69 |
| 3.2 Reclamaciones recibidas, por entidad | 76 |
| 3.3 ¿Cuál fue la decisión del Banco de España? | 77 |
| 3.4 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación | 82 |
| 3.5 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Banco de España? | 86 |
| Anejo 1 Anejo estadístico | 92 |
| Anejo 2 Reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea | 100 |

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD RELATIVA A RECLAMACIONES Y A CONSULTAS

En 2021 se han recibido 34.330 reclamaciones y 48.955 consultas (6.748 escritas y 42.207 telefónicas)

A lo largo de 2021, el Banco de España ha tramitado 34.330 reclamaciones y ha atendido 48.955 consultas (6.748 escritas y 42.207 telefónicas).

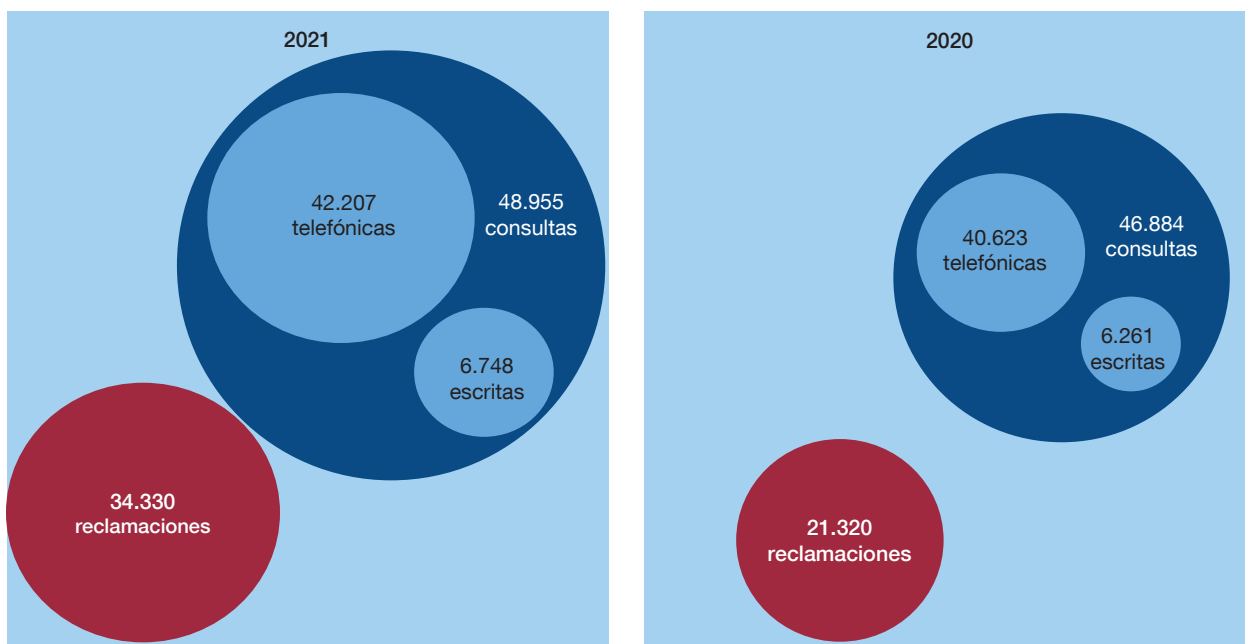
En el esquema 1.1 se puede observar —y comparar— el número de reclamaciones y de consultas recibidas en 2021 y en el año anterior, y en los gráficos 1.1 y 1.2, las recibidas durante la última década.

Como puede apreciarse, atendiendo al número de reclamaciones y de consultas recibidas, 2021 mantiene la tendencia alcista de 2020, destacando como un año de intensa actividad en lo que concierne a la presentación y a la resolución de consultas y de reclamaciones.

El número de reclamaciones recibidas en 2021 ha experimentado un importante incremento —del 61 %— con respecto al año precedente. El volumen registrado en este año solo se ve superado muy ligeramente por el de 2013, cuando hubo un alza

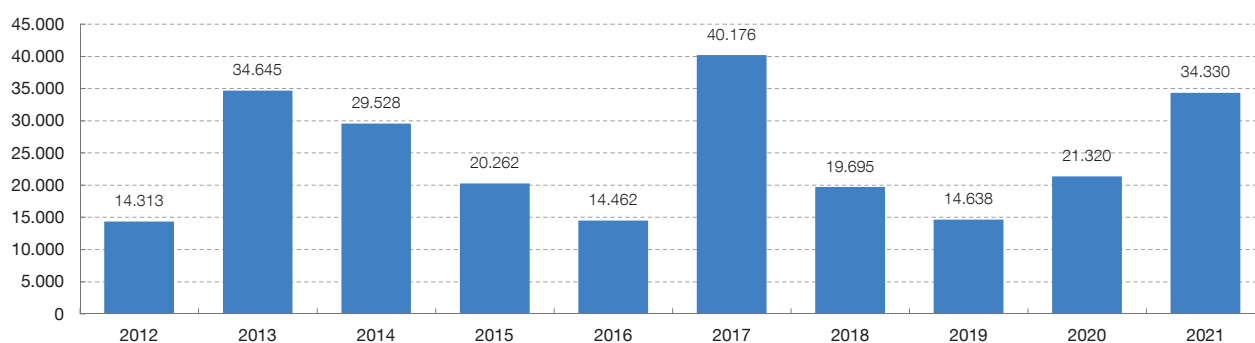
Esquema 1.1

RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS



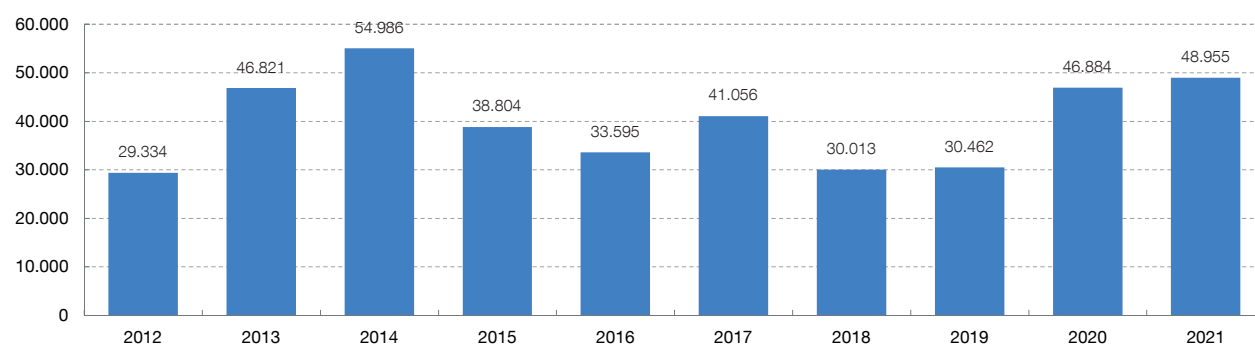
FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.1

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2

CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

significativa motivada por las reclamaciones relacionadas con la aplicación de las denominadas «cláusulas suelo» de los préstamos hipotecarios, y por el correspondiente a 2017, que marcó un récord histórico en las reclamaciones tramitadas, provocado por las relativas al pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios.

En el caso de las consultas recibidas, el incremento experimentado en 2021 ha sido más moderado que en el de las reclamaciones. Así, se han atendido un 4,4 % más de consultas que en 2020, lo que sitúa el volumen total registrado en 2021 en el segundo lugar de la última década, solo superado por el de 2014.

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCION DEL CLIENTE BANCARIO

El Banco de España vela por la transparencia de las relaciones entre las entidades financieras supervisadas y sus clientes. Para ello, dirige su actividad tanto a las entidades supervisadas como a los clientes de servicios bancarios.

En el cuadro adjunto se muestran las principales actividades desarrolladas en este ámbito durante 2021.

Por lo que se refiere a las entidades supervisadas, el Banco de España desempeña su función supervisora a través de diversas actuaciones supervisoras y del seguimiento de estas en lo relativo a la transparencia y protección de la clientela bancaria. En 2021, la supervisión ha estado marcada por la expectativa de recuperación de la situación previa a la pandemia. Se ha producido paulatinamente una cierta normalización en el desarrollo de las actividades supervisoras, reorientando los esfuerzos para asegurar una conducta adecuada de las entidades, en particular en lo relativo a la forma en la que estas se relacionan con los clientes en el marco de la contratación de productos y servicios bancarios, prestando especial atención al proceso de digitalización, con el objetivo de garantizar, de manera temprana, que los clientes reciben la información adecuada y ajustada a la forma de prestación del servicio y con la finalidad de asegurar que la falta de interacción física no menoscaba el cumplimiento de la normativa de transparencia y la protección de la clientela (se han verificado la comercialización a distancia de cuentas corrientes y de ahorro o el traslado

de cuentas de pago, y la comercialización de diversos tipos de productos bancarios a través de canales digitales).

Siguiendo la línea de trabajo de años anteriores, durante 2021 se ha continuado con la actividad supervisora planificada, a través de diversos tipos de actuaciones supervisoras y de seguimiento continuado, agrupadas por tipo de entidades o por temática. También se ha dado respuesta a las necesidades supervisoras no planificadas que se han planteado a lo largo del ejercicio. En total, se han desarrollado 175 actuaciones (25 de ellas no planificadas), y muchas han tenido un alcance transversal (esto es, se ha analizado la conducta de diversas entidades sobre una materia concreta, para poder conocer así el grado de cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina, identificar las mejores prácticas bancarias y dar una respuesta uniforme que asegure la transparencia en el sector). Las materias destacadas han sido, por su relevancia, las relativas a crédito para consumo y a crédito inmobiliario, la revisión de la publicidad de productos y servicios bancarios, la supervisión de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades y el proceso de digitalización de estas.

Como resultado de las actuaciones supervisoras realizadas, el Banco de España ha adoptado una serie de medidas correctivas: se han incoado 5 expedientes sancionadores, y se han formulado 44 requerimientos y 23 recomendaciones, centradas fundamentalmente en



FUENTE: Banco de España.

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCION DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

aspectos relativos al crédito al consumo, a la comercialización a distancia de cuentas corrientes o a la transparencia de las operaciones de crédito inmobiliario formalizadas, entre otros. Adicionalmente, en el marco de la actividad supervisora relativa a la publicidad, se formularon 146 requerimientos, que culminaron con 57 piezas publicitarias retiradas y 77 rectificadas.

Finalmente, además de la adopción de las anteriores medidas supervisoras, la supervisión de los SAC ha dado lugar a la remisión de escritos a las entidades. En concreto, durante 2021 se remitieron 459 escritos como resultado de la labor de verificación de sus reglamentos de funcionamiento y de valoración de la idoneidad de sus titulares.

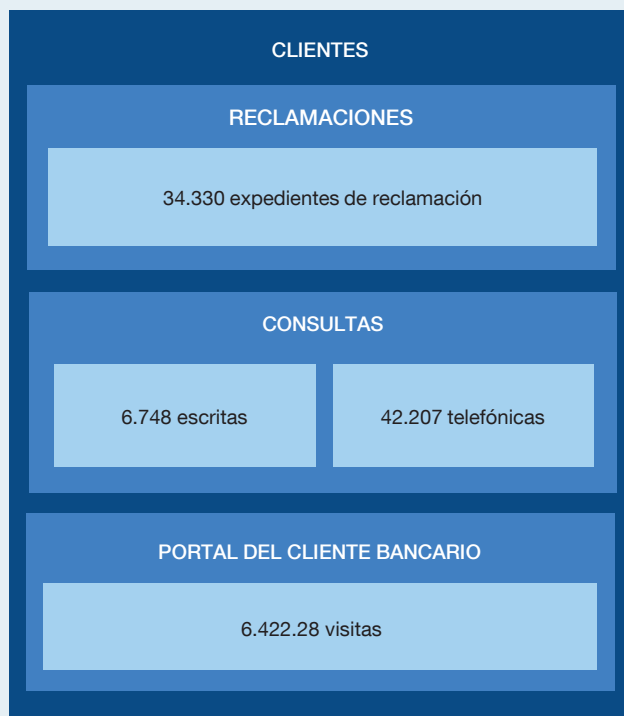
Asimismo, se han comprobado el efectivo cumplimiento de los requerimientos y las recomendaciones formulados por el Banco de España en ejercicios anteriores. Este trabajo de seguimiento resulta clave para verificar que las entidades corrigen las deficiencias detectadas en la labor supervisora, así como para conseguir una protección efectiva de la clientela.

En todo caso, se puede ampliar información sobre la actividad supervisora del Banco de España en el [capítulo 4](#) de la *Memoria de Supervisión 2021*, del Banco de España.

En los últimos años, esta actividad de supervisión de conducta ha adquirido una creciente importancia, que ha culminado con la creación de una dirección general específica: con efectos desde el 5 de mayo de 2022, la supervisión de conducta de entidades se ha elevado a una dirección general del Banco de España (Dirección General de Conducta Financiera y Billetes).

Por otro lado, el Banco también ha desarrollado sus competencias en el ámbito de la regulación de la conducta de las entidades supervisadas:

- prestando el correspondiente apoyo técnico al legislador nacional durante las fases de elaboración de la normativa de conducta bancaria;
- elaborando, previa la correspondiente habilitación o mandato, la normativa técnica de conducta propia del Banco de España para el desarrollo y la ejecución de la normativa de rango superior. En este sentido, los hitos destacados en 2021 han sido la aprobación de la Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de



FUENTE: Banco de España.

EL BANCO DE ESPAÑA Y LA PROTECCION DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

reclamaciones y la publicación de la primera guía supervisora en materia de conducta, sobre los criterios de organización y funcionamiento de los SAC;

- colaborando con los organismos europeos competentes para la elaboración de las normas de conducta bancaria, destacando las funciones regulatorias en el marco de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés), y
- atendiendo las consultas interpretativas de la normativa de este ámbito planteadas por diversos interesados.

Por lo que se refiere a la actividad orientada a los ciudadanos, además de la tramitación y la resolución de reclamaciones y de consultas a que se refiere la presente publicación, ocupa un lugar destacado la publicación de contenidos en el [Portal del Cliente Bancario](#), ubicado dentro del sitio web del Banco de España. En 2021 ha crecido de forma importante el número de usuarios, y ha recibido un total de 6.422.285 visitas (lo que supone un incremento del 17 % con respecto a 2020). El Portal es un importante canal de contacto entre los usuarios y el Banco de España, y una potente herramienta en el fomento de la educación financiera. Para más información, véase el recuadro 1.2.

Otra de las funciones del Banco de España, en colaboración con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, es la promoción del Plan de Educación Financiera (PEF), cuyo objetivo es la mejora de los conocimientos financieros de los ciudadanos, para que sean capaces de tomar decisiones financieras informadas y responsables a lo largo de su vida. A partir de 2022 se ha incorporado también como promotor

el [Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital](#). Además de la promoción de esta actividad entre una amplia red de colaboradores, el PEF promueve y realiza actividades de divulgación a nivel nacional, elabora contenidos para el mantenimiento del portal [finanzasparatodos.es](#), desarrolla un programa escolar para alumnos de Enseñanza Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de Grado Medio, y organiza los actos en torno al Día de la Educación Financiera (que tiene lugar el primer lunes de octubre de cada año).

Dentro de su ámbito exclusivo, el Banco de España desarrolla también iniciativas de educación financiera, y es uno de los objetivos estratégicos de su Plan Estratégico 2024 (aprobado por el Consejo de Gobierno el 9 de enero de 2020) «generar mayor confianza en el Banco de España y más valor para la sociedad». Y entre los planes de actuación ligados a su consecución, se encuentra la iniciativa de «Impulso de la educación financiera». Su objetivo es contribuir a tener ciudadanos más responsables financieramente y más capaces de tomar decisiones responsables y adaptadas a sus circunstancias, así como facilitar el acceso de los ciudadanos a los productos bancarios y a los servicios de pago, con especial acento en la provisión de estos por medios digitales. En este contexto, el 24 de mayo de 2022 se ha creado el Comité de Educación Financiera, órgano permanente que, con un enfoque transversal, se encarga de desarrollar y aprobar una estrategia global en materia de educación financiera, de coordinar las acciones que hayan de realizarse de forma descentralizada desde las diferentes direcciones generales, de generar las sinergias adecuadas en la acción de distintas áreas del Banco de España y de la coordinación de posicionamientos en foros y comités.

1 Consultas atendidas

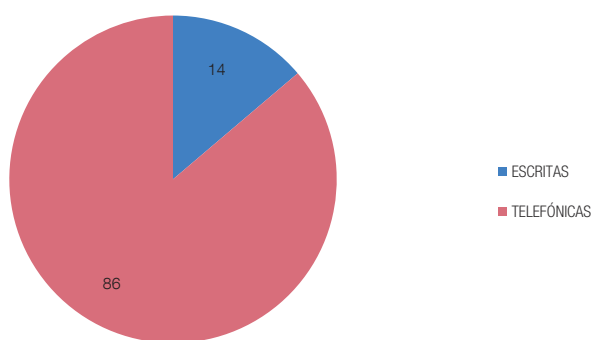
El número de consultas totales atendidas por el Banco de España en 2021 (48.955) se ha incrementado un 4,4 % respecto al año anterior. Como se muestra en el gráfico 1.3, un 14 % de ellas se han planteado por escrito, y el 86 % restante, vía telefónica.

El número de consultas escritas recibidas en 2021 ha sido el mayor de la última década.

En relación con las consultas escritas, en el gráfico 1.4 se muestra la evolución en los diez últimos años. Como puede observarse, 2021 es el año de más volumen en la última década, continuando con la pauta creciente

Gráfico 1.3

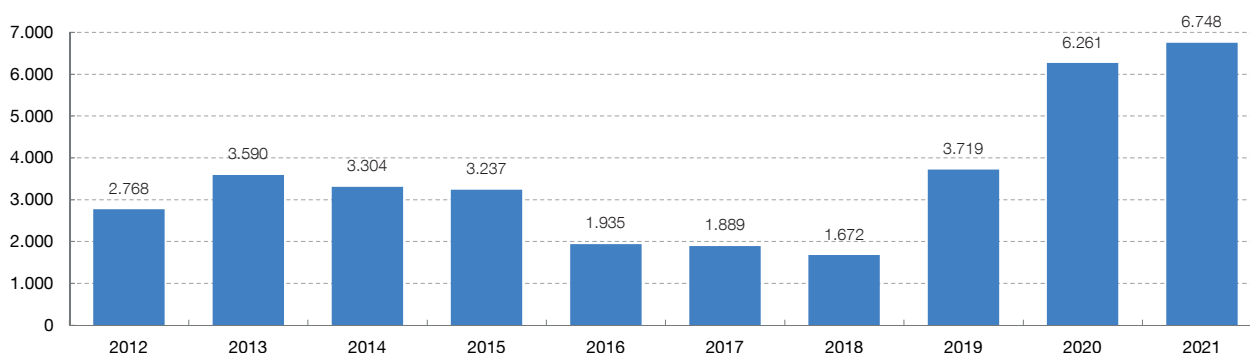
PESO RELATIVO DE LAS CONSULTAS EN 2021 (%)



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.4

CONSULTAS ESCRITAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



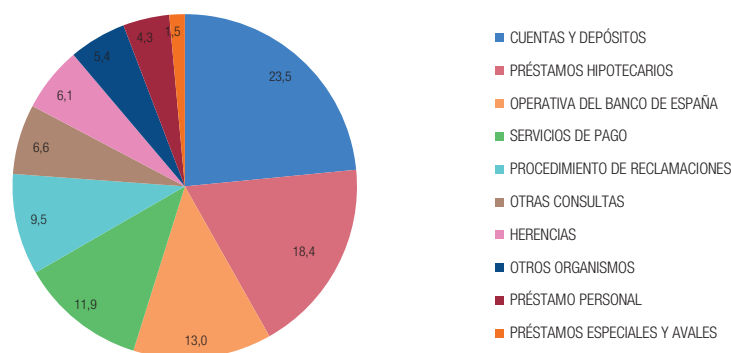
FUENTE: Banco de España.

ya iniciada desde 2019, aunque con menor intensidad que en los dos años anteriores. En 2019, gracias a las facilidades implantadas en el Portal del Cliente Bancario, las consultas escritas se incrementaron un 122,4 %, mientras que en 2020 las necesidades de información relacionadas con las medidas implantadas para hacer frente a los efectos de la pandemia determinaron un 68,4 % de incremento en el número de consultas escritas.

Las consultas escritas han aumentado un 7,8 % y las telefónicas un 3,9 %

Las principales materias sobre las que los usuarios han planteado sus consultas escritas se muestran en el gráfico 1.5 y, con mayor detalle, en el cuadro 1.1.

El mayor peso relativo lo tienen las consultas vinculadas a tres temáticas: cuentas corrientes y depósitos (23,5 %), préstamos hipotecarios

CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2021 (%). MATERIAS

FUENTE: Banco de España.

(18,4 %) y operativa del Banco de España (13 %). En esta última categoría se incluyen las relativas a estadísticas del Banco de España y las relacionadas con los datos declarados por las entidades a la [Central de Información de Riesgos](#).

También destacan las consultas relacionadas con servicios de pago (11,9 %) y con el procedimiento de reclamaciones (9,5 %), que reflejan el carácter heterogéneo de las consultas que plantean los usuarios.

Por lo que respecta a las consultas telefónicas, han aumentado un 3,9 %, pasando de 40.623 en 2020 a 42.207 en 2021.

**Teléfono de atención al público:
900 545 454, de lunes a viernes
laborables en Madrid,
de 8.30 a 17 h**

El servicio de atención telefónica de consultas recibe llamadas de los ciudadanos a través del teléfono gratuito 900 545 454. Se encuentra disponible en horario de 8.30 a 17 h, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

A través de este servicio, los usuarios acceden de manera inmediata a la información necesaria acerca de sus derechos y obligaciones en sus relaciones con las entidades financieras, obtienen asistencia acerca de cómo presentar una reclamación y se informan del estado de su expediente de reclamación.

Además, el servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se producen dudas sobre cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera. Por ello, es un canal fundamental a través del cual se obtiene, de forma rápida y ágil, una información de

Cuadro 1.1

MATERIAS DE CONSULTAS ESCRITAS. DETALLE

| | 2021 | |
|--|--------------|--------------|
| | Número | % s/total |
| Cuentas y depósitos | 1.583 | 23,5 |
| Titulares, régimen de disposición y modificaciones | 699 | 10,4 |
| Bloqueo y cancelación | 215 | 3,2 |
| Comisiones, gastos e intereses | 191 | 2,8 |
| Solicitud de información y discrepancia con apuntes | 92 | 1,4 |
| Depósitos | 17 | 0,3 |
| Otros (blanqueo, formalización de contrato, cuenta de pago básica, etc.) | 369 | 5,5 |
| Préstamos hipotecarios | 1.239 | 18,4 |
| Comisiones y gastos | 408 | 6,0 |
| Productos vinculados | 331 | 4,9 |
| Cuestiones generales | 211 | 3,1 |
| Morosidad, refinanciación, novaciones y subrogaciones | 158 | 2,3 |
| Intereses | 83 | 1,2 |
| Otros | 48 | 0,7 |
| Operativa del Banco de España | 877 | 13,0 |
| Servicios de pago | 800 | 11,9 |
| Fraude | 222 | 3,3 |
| Otros servicios de pago | 221 | 3,3 |
| Tarjetas | 206 | 3,1 |
| Transferencias | 151 | 2,2 |
| Procedimiento de reclamaciones | 639 | 9,5 |
| Herencias | 410 | 6,1 |
| Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos) | 364 | 5,4 |
| Préstamos personales | 293 | 4,3 |
| Préstamos especiales y avales | 98 | 1,5 |
| Avalos | 72 | 1,1 |
| Préstamos especiales (descuento/ <i>factoring/confirming/leasing</i>) | 26 | 0,4 |
| Otras consultas escritas | 445 | 6,6 |
| Operación no bancaria | 195 | 2,9 |
| Efectos | 101 | 1,5 |
| Consulta de entidades | 98 | 1,5 |
| Cambio de pesetas | 34 | 0,5 |
| Deuda pública | 4 | 0,1 |
| Otras | 13 | 0,2 |
| TOTAL | 6.748 | 100,0 |

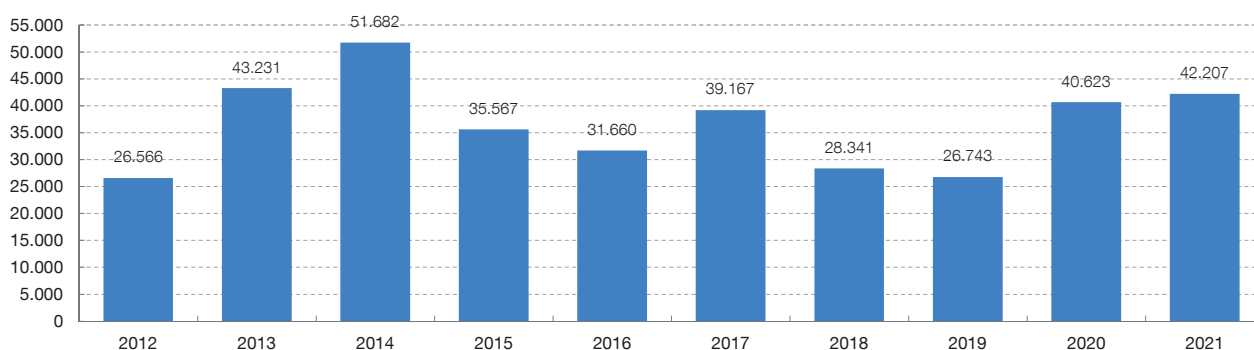
FUENTE: Banco de España.

suma utilidad para el adecuado seguimiento del sistema bancario en lo que al ámbito de la conducta financiera se refiere.

En el gráfico 1.6 se muestra la evolución de las consultas telefónicas en los diez últimos años. Como puede verse, 2021 es el tercer año de la década en el que más llamadas se han atendido.

Gráfico 1.6

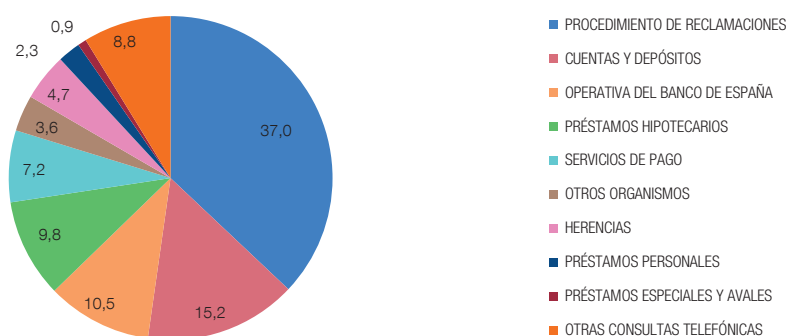
CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.7

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2021 (%). MATERIAS



FUENTE: Banco de España.

El gráfico 1.7 y el cuadro 1.2 muestran las principales materias que han sido objeto de consulta telefónica a lo largo de 2021.

Una de cada cuatro llamadas en 2021 ha sido para consultar el estado de un expediente de reclamación

En el caso de las consultas telefónicas, como en años anteriores, la tipología más numerosa es la relacionada con el procedimiento de reclamaciones, que representa el 37 % del total. En este tipo de consultas, los usuarios quieren interesarse por el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos que se han de seguir para presentar una reclamación, plazos para recibir una respuesta o resolverse su expediente, o bien trasladar incidencias surgidas en su tramitación a través de la Oficina Virtual. De estas últimas, la mayor parte se derivan de la

Cuadro 1.2

MATERIAS DE CONSULTAS TELEFÓNICAS. DETALLE

| | 2021 | |
|---|---------------|--------------|
| | Número | % s/total |
| Procedimiento de reclamaciones | 15.631 | 37,0 |
| Consulta de expediente | 10.687 | 25,3 |
| Trámite de reclamaciones | 3.752 | 8,9 |
| Incidencias en la Oficina Virtual | 1.192 | 2,8 |
| Cuentas y depósitos | 6.428 | 15,2 |
| Comisiones, gastos e intereses | 1.468 | 3,5 |
| Blanqueo y fraude | 1.374 | 3,3 |
| Bloqueo y cancelación | 1.219 | 2,9 |
| Titulares, régimen de disposición y modificaciones | 496 | 1,2 |
| Titulares y modificaciones | 479 | 1,1 |
| Documentación e información | 229 | 0,5 |
| Otros | 1.163 | 2,8 |
| Operativa del Banco de España | 4.429 | 10,5 |
| CIRBE | 3.129 | 7,4 |
| Otros departamentos del Banco de España | 1.300 | 3,1 |
| Préstamos hipotecarios | 4.151 | 9,8 |
| Comisiones, gastos e intereses | 1.303 | 3,1 |
| Productos vinculados | 921 | 2,2 |
| Morosidad, refinanciación, novación y subrogación | 813 | 1,9 |
| Cancelación | 509 | 1,2 |
| Documentación e información | 121 | 0,3 |
| Otros | 484 | 1,1 |
| Servicios de pago | 3.018 | 7,2 |
| Tarjetas | 886 | 2,1 |
| Fraude | 867 | 2,1 |
| Transferencias | 836 | 2,0 |
| Otros servicios de pago | 429 | 1,0 |
| Herencias | 1.994 | 4,7 |
| Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos) | 1.534 | 3,6 |
| Préstamos personales | 952 | 2,3 |
| Préstamos especiales y avales | 361 | 0,9 |
| Avalos | 302 | 0,7 |
| Préstamos especiales (<i>leasing/factoring/confirming/descuento</i>) | 59 | 0,1 |
| Otras consultas telefónicas | 3.709 | 8,8 |
| Operación no bancaria | 1.122 | 2,7 |
| Consulta de entidades | 723 | 1,7 |
| Cambio de pesetas | 411 | 1,0 |
| Efectos | 369 | 0,9 |
| Portal del Cliente Bancario | 103 | 0,2 |
| Otras | 981 | 2,3 |
| TOTAL | 42.207 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

El Portal Cliente Bancario (PCB) del Banco de España sigue consolidándose como el portal de referencia en información al ciudadano sobre productos y servicios bancarios. Este portal web fomenta, además, las buenas prácticas en el mercado financiero, da a conocer el sistema vigente de resolución de conflictos y promueve la educación financiera de la población. Todo ello en un tono desenfadado y accesible para los ciudadanos, pero riguroso a la vez.

El PCB participa activamente en la presencia del Banco de España en las redes sociales, permitiendo la difusión de contenidos de educación financiera a través de los nuevos canales de comunicación.

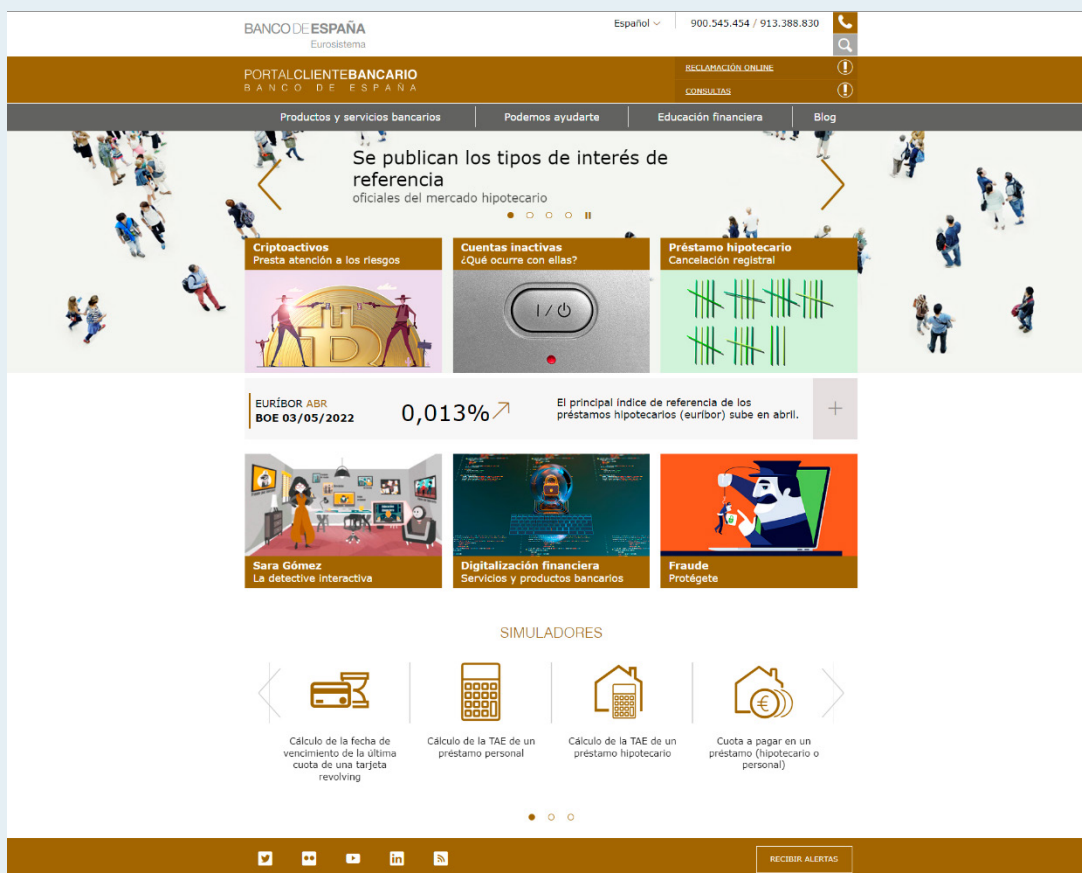
Entre los contenidos más seguidos por los ciudadanos, están las publicaciones semanales en forma de artículos cortos (*posts*), que tratan de abordar temas relevantes y de actualidad. Con la intención de hacer una *home* más llamativa e interesante, se ha añadido una nueva sección con contenidos destacados que, agrupan otros contenidos relativos a las temáticas más relevantes en cada momento. Esto ha permitido al usuario acceder de forma agrupada

a contenidos diversos relativos a la prevención del fraude, la digitalización o las medidas para paliar los efectos del COVID-19.

Es también destacable el uso que hacen los ciudadanos de los simuladores que permiten reproducir operaciones financieras y ayudar en la toma de decisiones, calculando la cuota que resultaría de un préstamo con unas condiciones determinadas, calculando la TAE o el vencimiento de una deuda en tarjeta *revolving* en función de la cuota elegida.

Como en años anteriores, durante 2021 se ha profundizado en el uso de recursos audiovisuales. Se ha publicado una nueva serie de vídeos en los que la protagonista es Sara Gómez, una detective que investiga y proporciona información acerca de temas de interés para los ciudadanos, como el «fraude por Internet», el «traslado de cuenta», los «tipos de interés» o la «educación financiera».

Con el fin de fomentar la participación ciudadana en el PCB, se han continuado publicando encuestas y



PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

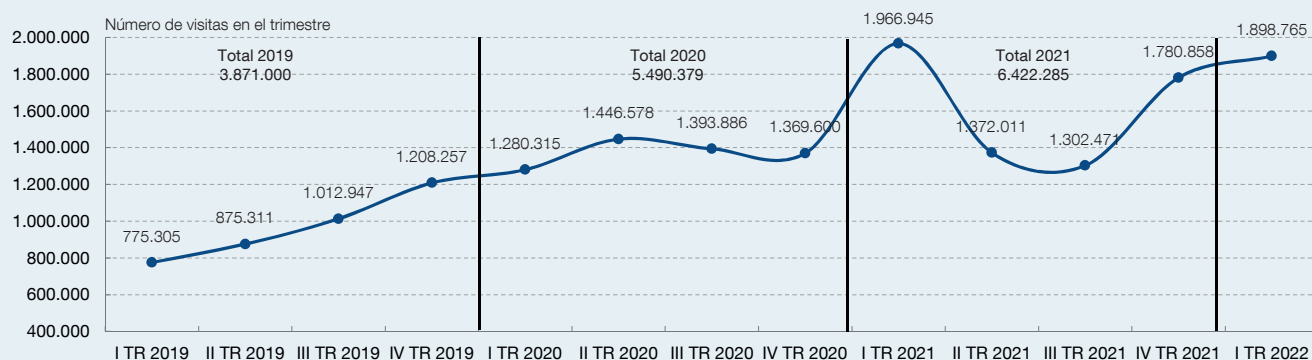
cuestionarios relativos a temas de actualidad. En este sentido, también se han implementado mejoras visuales, como imágenes interactivas que nos ayudan a evitar largas listas de contenidos, pudiendo acceder a distintas temáticas haciendo clic directamente sobre la imagen.

Durante 2021, las mejoras del contenido, así como las acciones encaminadas a fortalecer su posicionamiento

en la web, han permitido que el número de visitas al Portal haya sido de 6.422.285, mejorando notablemente la cifra de 5.490.379 visitantes del ejercicio anterior.

En el gráfico 1 puede observarse la evolución trimestral del número de visitas desde 2019. En 2021 se mantiene la tendencia creciente, que se ha consolidado en el primer trimestre de 2022.

Gráfico 1
EVOLUCIÓN DE VISITAS AL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO



FUENTE: Banco de España.

imposibilidad de acceder a un expediente de reclamación, lo que frecuentemente es debido a que quien intenta acceder no es el interesado principal del expediente de reclamación o, en su caso, su representante.

La segunda categoría más destacada, con el 15,2 % del total de las llamadas recibidas, es la relativa a cuentas y depósitos. En este tipo de llamadas en particular, los usuarios principalmente han consultado cuestiones vinculadas a las comisiones, gastos e intereses de las cuentas y sus eventuales bloqueo y cancelación, así como a problemas derivados de las distintas modalidades de fraude en los servicios de pago, y especialmente en tarjetas y transferencias.

La tercera categoría por volumen de llamadas es la relacionada con la operativa del Banco de España (10,5 %), destacando especialmente las consultas relacionadas con los datos declarados por las entidades a la [Central de Información de Riegos](#).

Por último, cabe resaltar también el número de consultas telefónicas relativas a préstamos hipotecarios (9,8 %) y a servicios de pago (7,2 %).

Como puede apreciarse en los gráficos 1.5 y 1.7, y en los cuadros 1.1 y 1.2, hay diferencias significativas en las materias más consultadas por los usuarios en función del medio utilizado. Por ejemplo, las tres categorías de productos o servicios bancarios sobre los que recae un mayor número de consultas escritas (cuentas y depósitos, préstamos hipotecarios y operativa del Banco de España) concentran el 54,8 % de ellas, un porcentaje significativamente superior al que representan en las consultas telefónicas (un 35,6 %). Por el contrario, cuestiones que requieren de mayor inmediatez, como las consultas sobre el procedimiento de reclamaciones, o sobre la operativa del Banco de España, son mucho más frecuentes en el caso de las consultas telefónicas (que representan conjuntamente el 47,5 %).

2 Reclamaciones recibidas

Las reclamaciones recibidas en 2021 se han incrementado un 61 % respecto al total de las recibidas en 2020

Como ya se ha señalado, durante 2021 ha aumentado considerablemente el número de reclamaciones recibidas en el Banco de España, en comparación con el año anterior. En concreto, se han abierto 34.330 expedientes de reclamación, lo que supone un incremento del 61 % con respecto a los expedientes de 2020, como se muestra en el gráfico 1.8.

Tomando como referencia la última década, esta cifra es la tercera más alta después de las correspondientes a 2017 y, por muy poco, a 2013, años ambos de incidencia muy marcada por la conflictividad relacionada con los préstamos hipotecarios. A diferencia de lo ocurrido en los dos años citados, en 2021 no resulta posible identificar una única circunstancia explicativa para el notable incremento experimentado por las reclamaciones, sino que, como se verá, el incremento se distribuye de modo bastante similar entre las diferentes categorías de reclamaciones por materia.

En los apartados siguientes se analiza dónde han tenido lugar las incidencias que han motivado las reclamaciones, quiénes han presentado reclamación, el canal utilizado para ello, las entidades reclamadas y el motivo de aquellas.

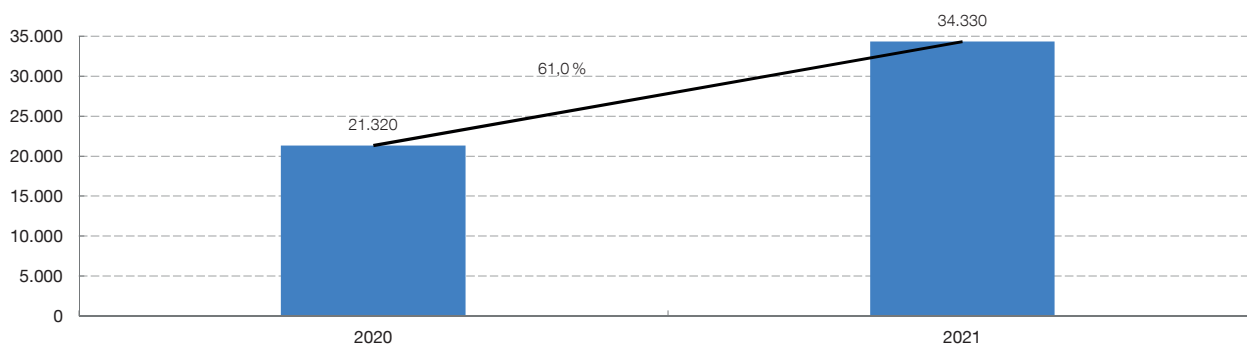
2.1 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?

En el anejo estadístico de este capítulo se ofrece un cuadro con el número de reclamaciones que llegaron al Banco de España durante 2021 (cuadro A1.1), en función de las provincias donde se produjo la incidencia que las motivó.

Madrid es la provincia donde, con diferencia, se concentra un mayor número de reclamaciones: las 8.966 generadas suponen el 26,1 % del total del año. Le siguen Barcelona (8,1 %), Sevilla (6,2 %), Valencia (5,2 %) y Málaga (3,6 %). Estas cinco

Gráfico 1.8

INCREMENTO DE RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

provincias concentran casi el 50 % del total de las incidencias que han originado una reclamación (en concreto, 16.876 reclamaciones), algo esperable y relacionado con su población y su relevancia económica.

En consonancia con el notable incremento total de las reclamaciones respecto al año anterior, se registran aumentos en todas las provincias. Los mayores, duplicando incluso las cifras de 2020, corresponden a Melilla, Soria, Burgos y Álava. En el otro extremo, los menores incrementos se registraron en Teruel, Zamora, Palencia y Tenerife.

Las cinco provincias con mayor número de reclamaciones también registran aumentos considerables con respecto a 2020, recibidas y comparadas globalmente con el año anterior, el incremento ha sido considerable, siendo el dato de Madrid un 90,5 %, el de Barcelona un 59,3 %, el de Sevilla un 59,9 %, el de Valencia un 39,7 % y el de Málaga un 60,6 %.

2.2 ¿Quién reclamó?

El 95,2 % de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores

En 2021, el 95,2 % de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE), la mayoría españoles (99,9 %). La definición de consumidor se establece en el artículo 2 de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en lo sucesivo, Ley 7/2017).

El 99,2 % de las reclamaciones fueron presentadas por personas físicas que actuaban fuera del ámbito de toda actividad profesional, comercial o empresarial. El

PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

TIEMPO TRANSCURRIDO TRAS HABER RECLAMADO AL SAC DE LA ENTIDAD, SIN HABER RECIBIDO CONTESTACIÓN



FUENTE: Banco de España.

- a Según el artículo 69.2 del Real Decreto-ley 19/2018, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
- b Algunas entidades recogen, en el reglamento que regula el funcionamiento de su SAC, un único plazo de quince días hábiles como plazo en el que el SAC debe resolver todas las reclamaciones recibidas —y no únicamente las presentadas por usuarios de servicios de pago—. En tales supuestos, transcurrido dicho plazo sin que el SAC haya resuelto, ya puede acudir al Banco de España.

resto de los casos (un 0,8 %) correspondieron a reclamaciones presentadas por personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actuaban sin ánimo de lucro, en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial (por ejemplo, asociaciones, fundaciones o comunidades de propietarios).

El 4,8 % restante fue presentado por no consumidores, en su mayoría personas jurídicas con ánimo de lucro (principalmente, sociedades mercantiles), correspondiendo el resto a reclamaciones presentadas por personas físicas que actuaban dentro de su actividad profesional, comercial o empresarial (autónomos).

La distinción señalada es importante porque, aunque el procedimiento para reclamar es similar, existen diferencias relevantes en los plazos y en las causas de inadmisión, según se trate de un reclamante consumidor residente o no en la UE. De todas estas diferencias, conviene destacar dos¹:

- 1 Tomando en consideración si la reclamación es presentada por un consumidor, o no, o si versa sobre un servicio de pago o sobre otra cuestión, se distinguen tres plazos para presentar una reclamación (véase esquema 1.2).

A modo de ejemplo, si un reclamante desea reclamar por un bloqueo en su cuenta corriente, lo primero que debe hacer es reclamar ante el servicio

¹ Para un análisis más detallado, consúltese el anejo 2, «Reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea».

de atención al cliente (SAC) de la entidad. Como se trata de un servicio de pago, si en el plazo de quince días hábiles la entidad no le ha contestado, puede plantear la reclamación ante el Banco de España.

Por el contrario, si el motivo con el que muestra su disconformidad estuviera relacionado con su préstamo hipotecario, dado que en este caso no se trata de un servicio de pago: i) si el reclamante es un consumidor residente en la UE, puede acudir al Banco de España al mes de haber reclamado ante su entidad sin haber recibido respuesta, y ii) si el reclamante no es un consumidor residente en la UE (por ejemplo, una sociedad anónima), la entidad tiene dos meses de plazo para contestarle.

En cualquier caso, si antes de los citados plazos el reclamante recibe la contestación de la entidad denegando sus pretensiones, en ese mismo momento podrá acudir al procedimiento de reclamaciones del Banco de España.

En cuanto a las formas en que puede acreditarse la reclamación previa ante la entidad reclamada, véase el recuadro 1.3.

- 2 El Banco de España inadmite las reclamaciones **formuladas por consumidores residentes en la UE** si observa que ha transcurrido más de un año desde la fecha de interposición de su reclamación ante la entidad reclamada y la fecha de presentación ante el Banco de España [véase art. 18.1.e) de la Ley 7/2017]. Para valorar el transcurso del año mencionado, se toman en consideración la fecha de reclamación ante la entidad reclamada y la fecha de registro de entrada en el Banco de España del primer escrito del reclamante, siempre que el trámite de reclamación previa ante la entidad esté cumplido.

2.3 ¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?

En el esquema 1.3 se recogen los distintos canales habilitados por el Banco de España para que los usuarios puedan presentar una reclamación, una consulta o documentación adicional a estas. Pinchando en los recuadros se puede acceder a más información.

Como puede observarse, para presentar una reclamación (o documentación relativa a una reclamación) ante el Banco de España, los usuarios pueden utilizar los siguientes canales habilitados al efecto:

- a) Por escrito. Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España (calle de Alcalá, n.º 48, 28014 Madrid), en [cualquiera de sus sucursales](#) o por correo postal.

PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD

Uno de los requisitos para poder admitir a trámite una reclamación es que el usuario acredite haber presentado en tiempo y forma la reclamación con anterioridad ante la entidad reclamada [o, en su caso, ante el defensor del cliente (DC)], y que esta no responda en el plazo establecido, o que su respuesta no sea satisfactoria.

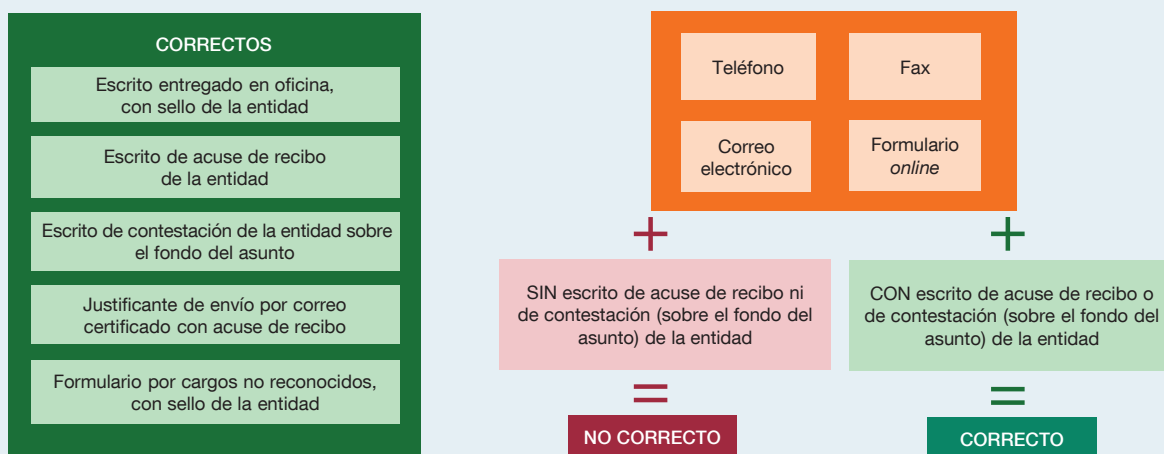
En cuanto a la *forma* para acreditar este trámite, es válido cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad, sea cual sea el canal, dependencia o unidad por la que tenga conocimiento la entidad reclamada de la problemática con su cliente [departamento de calidad, director de oficina, departamento o unidad de fraudes, servicio de atención al cliente (SAC), etc.], siempre que conste acreditado que ha sido recibido por aquella. Puede efectuarse esta acreditación ante el Banco de España aportando alguno de los siguientes documentos:

- Copia de la reclamación, sellada por la entidad.
- Carta de acuse de recibo de la entidad.
- Escrito de contestación, denegando total o parcialmente sus peticiones.
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y el acuse de recibo de dicho envío.

A este respecto, merecen especial atención tres supuestos:

- a) *Las reclamaciones remitidas por correo electrónico no pueden darse por válidas si no consta el acuse de recibo de la entidad, aunque se envíen al que consta en los registros del Banco de España como correo electrónico del SAC.*
- b) Cuando el motivo de la reclamación tiene que ver con un pago que el usuario no reconoce haber realizado, las entidades solicitan que se cumplimente un formulario específico que pone en marcha las averiguaciones por parte de la entidad respecto del pago reclamado, habitualmente implicando a las entidades que operan en la emisión de tarjetas (VISA, Mastercard y Euro6000, principalmente). Cuando este es el caso, la cumplimentación del citado *formulario por cargos no reconocidos sirve por sí solo para tener por cumplido el trámite de reclamación previa* (siempre que conste acreditada su recepción por la entidad, por alguno de los medios arriba expuestos).
- c) El *formulario online*, habilitado por algunas entidades, *solo puede darse por válido si se acredita su envío*. Puede hacerse, por ejemplo, remitiendo un «pantallazo» donde consta acuse de recepción —como «su formulario ha sido recibido correctamente» o similar—. En algunos casos, el sistema de las entidades remite automáticamente al cliente un acuse de recibo en formato PDF imprimible, que permite su almacenamiento

Esquema 1
MODOS PARA ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD



FUENTE: Banco de España.

PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD (cont.)

en soporte duradero y deja constancia de su fecha de presentación.

No obstante, si hubiera contestación de la entidad a un escrito de reclamación del cliente, en cualquiera de los formatos vistos, se dará por cumplido y acreditado el trámite previo de reclamación ante la entidad.

En cuanto al *tiempo*, debe diferenciarse si se trata de una reclamación presentada por un consumidor o por un no consumidor, si viene motivada o no por un servicio de pago y de si, a este respecto, el reglamento que regula el funcionamiento del SAC unifica plazos, como se expone en el esquema 1.2.

En el siguiente enlace se pueden consultar los datos de contacto y los reglamentos de funcionamiento del SAC (y, en su caso, del DC) de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España: http://app.bde.es/ecm_www/faces/ecm_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp.

Caso particular: casos de solicitudes de información o documentación a la entidad

Para admitir a trámite las reclamaciones que tengan por objeto la entrega de documentación (por ejemplo, contratos o extractos) o información sobre un determinado producto bancario, es requisito imprescindible, en primer lugar, que se solicite la entrega de la misma por el canal que la entidad tenga habilitado al efecto (habitualmente, su sucursal u oficina; en ocasiones, un correo electrónico específico para estos fines, vía web, etc.) y, en caso de que no sea atendida su solicitud, se deberá interponer la oportuna reclamación (bien ante el SAC de la entidad o el DC de esta, o ante cualquier otra unidad o dependencia), con motivo de la falta de entrega de la documentación/información previamente solicitada. Esto es, las peticiones de información y de documentación deberán plantearse por el conducto adecuado, que será la oficina que corresponda de la entidad o canal habilitado al efecto para ello (correo electrónico, vía web, etc.), y no el SAC, al que solo se deberá acudir en caso de no ver satisfecha su pretensión.

Esquema 1
PARA RECLAMAR ANTE EL BANCO DE ESPAÑA ES NECESARIO ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD

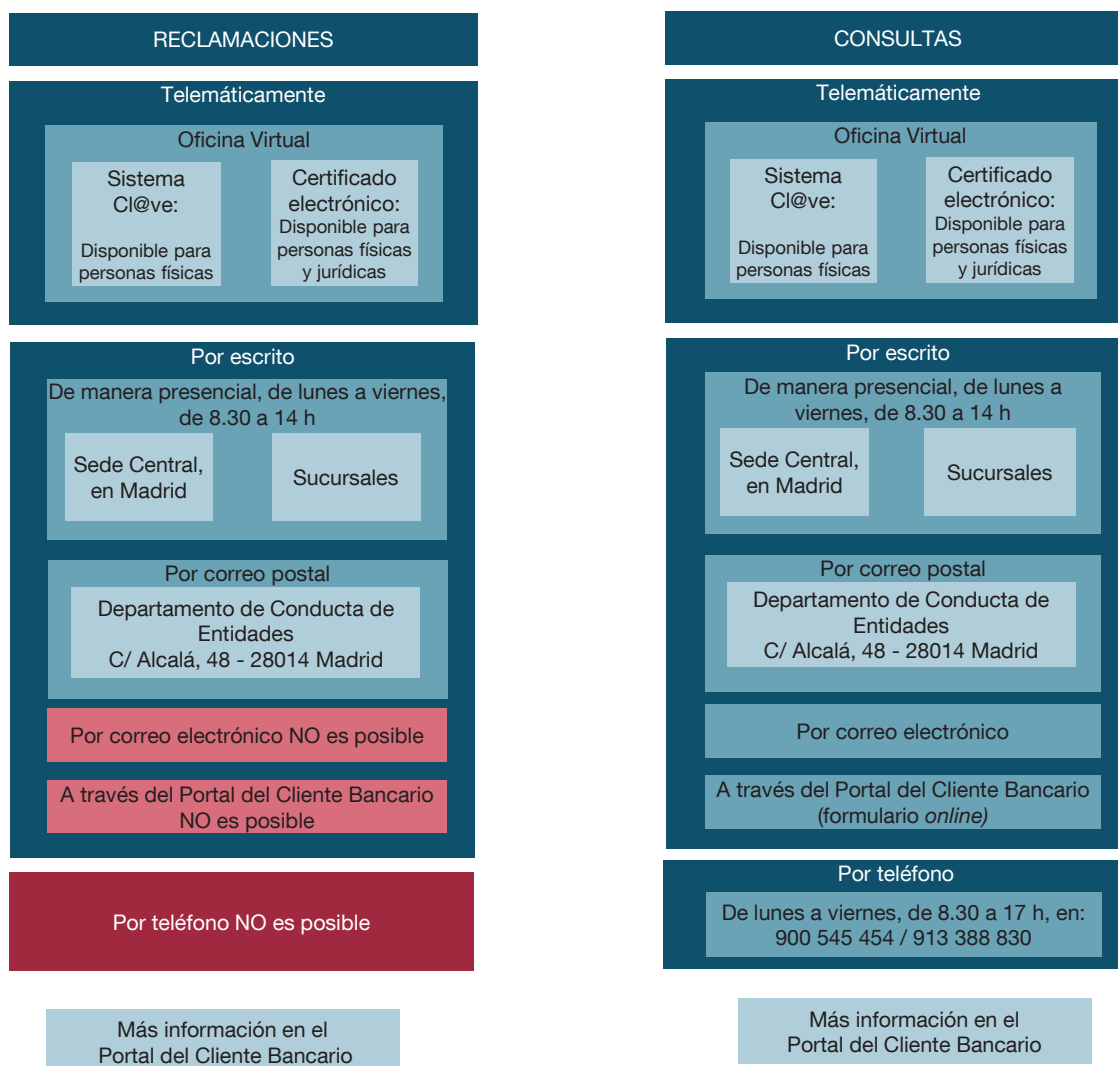


FUENTE: Banco de España.

- b) Por vía telemática. Se debe acceder a la **Oficina Virtual** del sitio web del Banco de España.

El correo electrónico, por tanto, no es un medio para iniciar el procedimiento de reclamaciones o para aportar documentación relativa a este. Tampoco lo es a través

CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y COSULTAS



FUENTE: Banco de España.

del Portal del Cliente Bancario, ni por teléfono (diferencias principales con respecto a los canales habilitados para las consultas).

Casi el 60% de las reclamaciones son recibidas de modo telemático

Al igual que en el año precedente, en 2021 más de la mitad de las reclamaciones han sido presentadas a través de la Oficina Virtual (en concreto, el 59,8%).

Ello se debe principalmente a dos factores. Por un lado, a la habilitación del sistema Cl@ve desde octubre de 2019, que permite realizar dicho trámite sin necesidad de contar con DNI electrónico o certificado digital. Por otro, acorde con la sociedad cada vez más digital en la que nos desenvolvemos, los usuarios también van modificando sus hábitos y decantan su preferencia por la vía telemática.

2.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?

Dado su peso relativo dentro del conjunto de entidades supervisadas, la mayoría de las reclamaciones recibidas se dirigen contra entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales de entidades de crédito extranjeras—, que concentran el 91,3 % de las reclamaciones recibidas.

El 83 % de las reclamaciones se presentaron contra bancos y el 4,7 % contra cooperativas de crédito

Los bancos absorben el 83 % del total. De hecho, cabe destacar que, de las diez entidades más reclamadas en 2021, ocho son bancos (que representan el 69,9 % del total). Las otras dos son una sucursal de entidad de crédito comunitaria y un establecimiento de crédito.

Por su parte, las cooperativas de crédito han recibido el 4,7 % de las reclamaciones (siguiendo una línea descendente desde el 6,6 % que registraron en 2019 y el 5,4 % en 2020), las sucursales de entidades de crédito extranjeras el 3,6 % (frente al 3,2 % en 2019 y al 3,7 % en 2020) y las cajas de ahorros tan solo el 0,04 % (en los dos años anteriores, el 0,05 %). Debe tenerse presente que actualmente solo hay registradas dos cajas de ahorros.

El 6,9 % de las reclamaciones se presentaron contra establecimientos financieros de crédito, incluyendo en este porcentaje los establecimientos financieros de crédito de entidades de pago híbridas

Al margen de las entidades de depósito, destacan las reclamaciones recibidas contra los establecimientos financieros de crédito y las entidades de pago híbridas, que representan el 6,9 % del total.

El 1,3 % de las reclamaciones se dirigieron contra entidades en las que, o bien no se identificaba la entidad reclamada, o bien se dirigía contra una entidad no supervisada por el Banco de España, como compañías aseguradoras —competencia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones— y empresas de concesión de préstamos o de recobros no registradas en el Banco de España, cuya supervisión recae en los organismos de consumo.

El 0,5 % restante corresponde a reclamaciones dirigidas al resto de las entidades supervisadas por el Banco de España (principalmente, entidades de pago, entidades de dinero electrónico y sucursales de ambas).

En el anejo estadístico se ofrece información de las reclamaciones contra distintas entidades que han finalizado con un informe final y motivado del Banco de España, donde entran sobre el fondo de la cuestión, o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante (esto es, con rectificación antes de informe), y se indica el tipo de entidad.

TIPOS DE ENTIDADES SUPERVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA

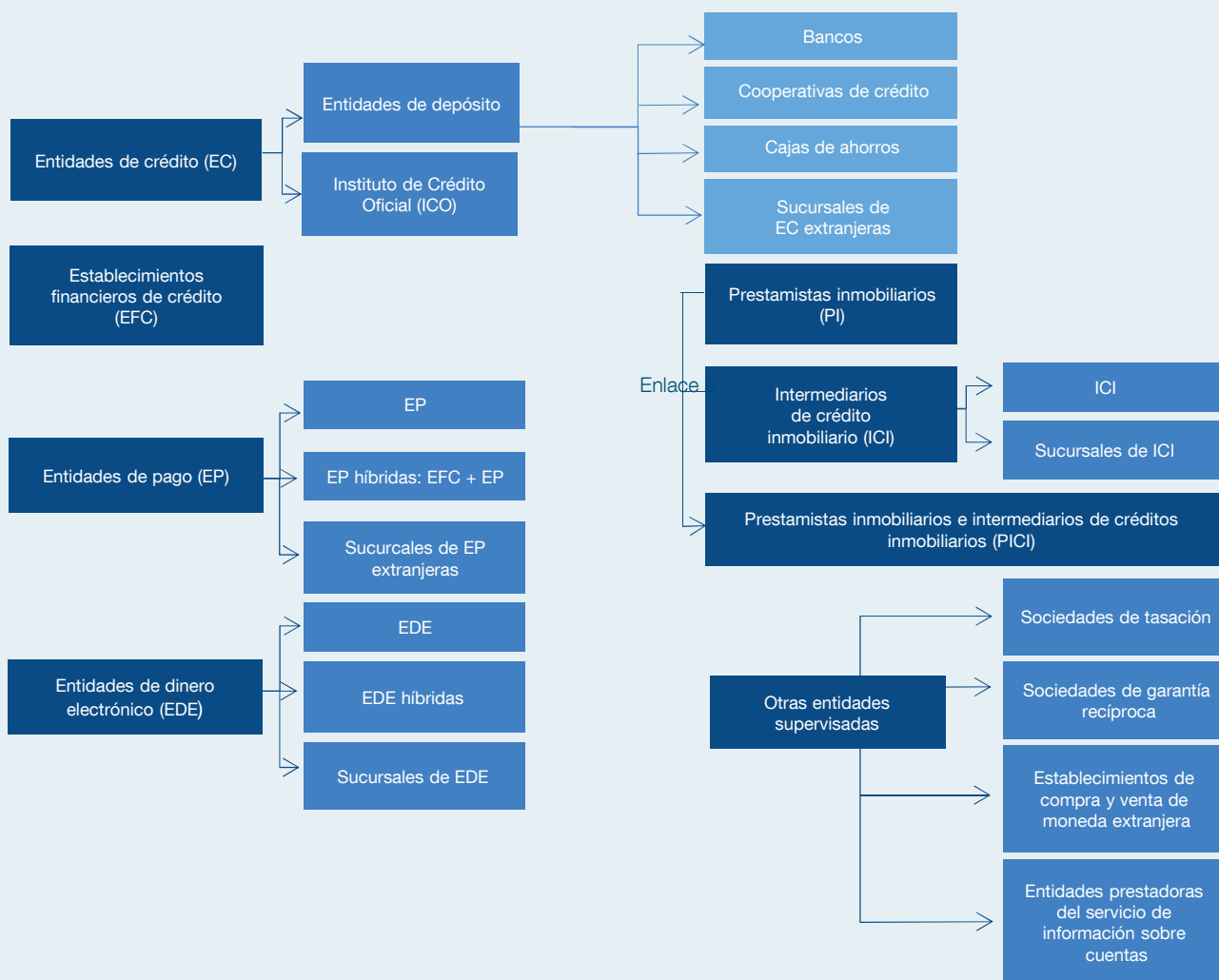
Una exigencia básica para que el Banco de España pueda admitir a trámite y resolver una reclamación es que vaya dirigida contra una de las entidades que supervisa.

En el esquema adjunto se muestran los principales tipos de entidades que están bajo la supervisión del Banco de España, ya operen con establecimientos abiertos al público (entidades financieras españolas y sucursales de entidades financieras extranjeras) o no (entidades extranjeras que operan en España en régimen de libre

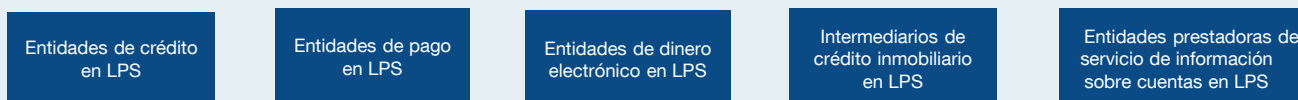
prestación de servicios). De ellas, destacan las entidades de depósito, que pueden captar fondos reembolsables del público (bancos, cooperativas de crédito, cajas de ahorros y sucursales de entidades extranjeras).

Invitamos a consultar el [Registro de Entidades](#), que, con algunas particularidades, permite comprobar diversos datos de las entidades, como denominación, tipo de entidad, código, actividades para las que está autorizada, domicilio, fecha de alta, variaciones y, en su caso, fecha de baja.

ENTIDADES CON ESTABLECIMIENTO



ENTIDADES SIN ESTABLECIMIENTO (EN LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS –LPS–)



FUENTE: Banco de España.

2.5 ¿Por qué se reclamó?

En el cuadro 1.3 se presenta una agrupación de las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas, junto con el porcentaje que representan en el número total de reclamaciones de 2021 y 2020, y su variación interanual. Para un mayor detalle, puede consultarse el anejo estadístico (cuadro A1.2).

A partir de esa información, se han elaborado el gráfico 1.9, en el que se muestra la evolución de las reclamaciones relativas a las tres categorías más relevantes —préstamos hipotecarios, cuentas y depósitos, y tarjetas— durante los cuatro últimos años, y el gráfico 1.10, donde se representa el porcentaje relativo de cada una de las materias en 2021.

En 2021, las reclamaciones sobre hipotecas han aumentado un 94,1 % y sobre tarjetas un 80,2 %

Un año más, los préstamos hipotecarios son los productos sobre los que más reclamaciones se han recibido, pasando de 5.916 reclamaciones en 2020 a 11.481 en 2021, un 94,1 % más. A diferencia de lo ocurrido en los dos años anteriores, también ha aumentado su peso relativo (pasando del 27,7 % del total en 2020 al 33,4 % en 2021).

En particular, destacan dentro de esta categoría las reclamaciones motivadas por el pago de gastos de formalización (7.083, un 20,6 % del total, circunstancia ligada probablemente con pronunciamientos jurisprudenciales) (para un mayor detalle, véase el apartado 7.9.3 del capítulo 2 de esta Memoria) y las motivadas por la contratación de productos vinculados (1.249 reclamaciones, en su mayoría por el cobro de comisiones de mantenimiento en cuenta corriente utilizada exclusivamente para el pago del préstamo hipotecario —en concreto, 1.089 reclamaciones—).

Por detrás de los préstamos hipotecarios, las tarjetas (de crédito, débito, *revolving* y prepago) son el segundo de los productos más reclamados en 2021. También son el segundo producto que más crecimiento ha experimentado: se han incrementado un 80,2 %, pasando de 5.622 reclamaciones en 2020 a 10.132 en 2021, y han supuesto el 29,5 % del total.

Este crecimiento viene motivado, fundamentalmente, por las reclamaciones debidas a:

Las operaciones presuntamente fraudulentas con tarjeta han motivado el 11,9 % de las reclamaciones

- a) Operaciones presuntamente fraudulentas efectuadas con tarjeta, con 4.098 reclamaciones, lo que supone un 11,9 % del total.
- b) Falta de entrega de documentación relativa a tarjetas *revolving* (copia del contrato suscrito e histórico de liquidaciones practicadas), que han alcanzado las 3.771 reclamaciones y suponen el 11 % del total de las recibidas.

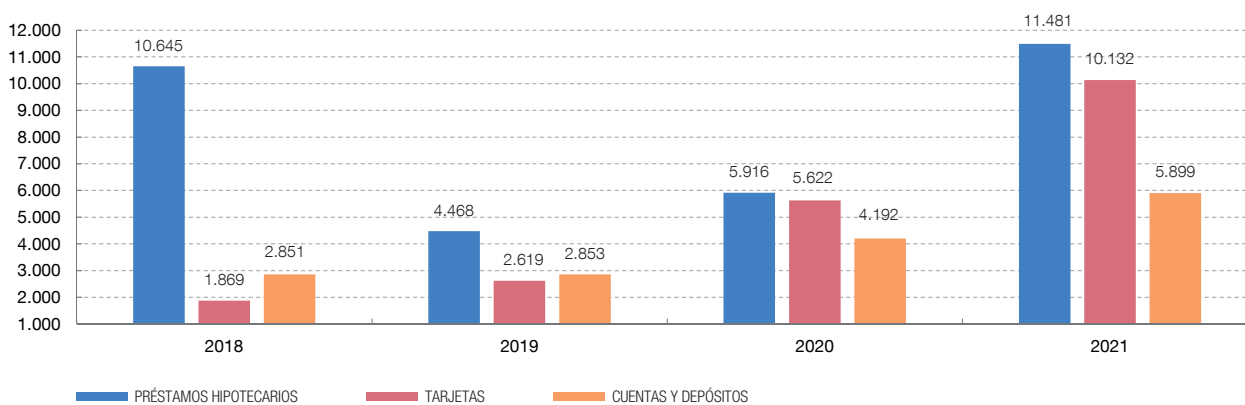
Cuadro 1.3

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

| | 2021 | | 2020 | | % variación |
|-------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | Número | % s/total | Número | % s/total | |
| Hipotecas | 11.481 | 33,4 | 5.916 | 27,7 | 94,1 |
| Tarjetas | 10.132 | 29,5 | 5.622 | 26,4 | 80,2 |
| Cuentas y depósitos | 5.899 | 17,2 | 4.192 | 19,7 | 40,7 |
| Préstamos personales | 1.907 | 5,6 | 1.417 | 6,6 | 34,6 |
| Transferencias | 1.323 | 3,9 | 753 | 3,5 | 75,7 |
| Herencias | 1.145 | 3,3 | 764 | 3,6 | 49,9 |
| Otros organismos | 981 | 2,9 | 1.010 | 4,7 | -2,9 |
| Efectivo y cheques | 286 | 0,8 | 297 | 1,4 | -3,7 |
| Otros servicios de pago | 242 | 0,7 | 238 | 1,1 | 1,7 |
| Pymes | 226 | 0,7 | 253 | 1,2 | -10,7 |
| Avales | 156 | 0,5 | 232 | 1,1 | -32,8 |
| Otras reclamaciones | 552 | 1,6 | 626 | 2,9 | -11,8 |
| TOTAL | 34.330 | 100,0 | 21.320 | 100,0 | 61,0 |

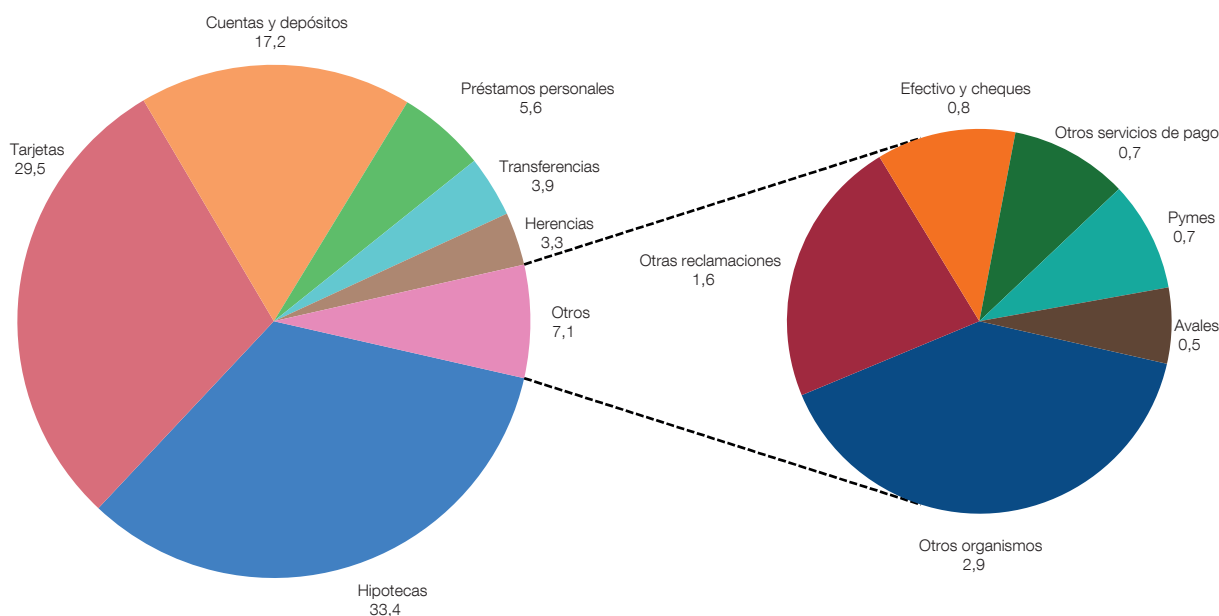
FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.9

MATERIAS DE RECLAMACIÓN MÁS IMPORTANTES EN LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Por su parte, las cuentas corrientes y depósitos han motivado 5.899 reclamaciones, Aunque es la tercera categoría más reclamada, su peso relativo sobre el total es algo inferior al del año anterior (pasando de 19,7 % en 2020 al 17,2 % en 2021). De estas, sobresalen las debidas al cobro de comisiones en cuenta corriente (3.554 reclamaciones, que representan el 10,4 % del total), especialmente comisiones de mantenimiento (2.299 reclamaciones, un 6,7 % del total de las presentadas).

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2021 (%). MATERIAS

FUENTE: Banco de España.

El 80,1 % de las reclamaciones recibidas están motivadas por préstamos hipotecarios, tarjetas y cuentas y depósitos

En definitiva, el 80,1 % de las reclamaciones recibidas en 2021 vienen motivadas por las cuestiones expuestas y que condicionan fuertemente la evolución señalada en el gráfico 1.9: gastos de formalización de préstamos hipotecarios (7.083), operaciones fraudulentas con tarjeta (4.098 reclamaciones), documentación contractual de tarjetas *revolving* (3.771) y comisiones de mantenimiento en cuenta corriente, ya sea utilizada exclusivamente para el pago de préstamos hipotecarios (1.089) o no (2.299).

Por lo demás, los préstamos personales son el cuarto producto por el que más reclamaciones se han recibido en 2021, con 1.907 (un 5,6 % del total). Las reclamaciones relacionadas con las transferencias —1.323— ocupan el quinto lugar (un 3,9 % del total) y es la tercera materia que más ha crecido con respecto a 2020 (un 75,7 %). Este crecimiento es debido, fundamentalmente, a las incidencias relacionadas con transferencias presuntamente fraudulentas efectuadas a través de Internet (839 reclamaciones, un 157,4 % más que en 2020 —326 reclamaciones—).

3 Reclamaciones resueltas

Las 34.330 reclamaciones recibidas en 2021 han sido resueltas a fecha de redacción de esta Memoria. El modo en que ha finalizado su tramitación se muestra en el esquema 1.4.

3.1 ¿Por qué no todas las reclamaciones terminan con informe o allanamiento?

En primer lugar, se ha de indicar que es recomendable realizar una lectura conjunta de los esquemas 1.4 y 1.5. En este último se exponen los pasos que se deben seguir para determinar la forma en que se resuelve cada una de las reclamaciones presentadas, de conformidad con lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento de reclamaciones y con las competencias que ostenta el Banco de España.

Como se observa en los citados esquemas 1.4 y 1.5, no todas las reclamaciones recibidas por el Banco de España finalizan con un allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o con la emisión de un informe final en el que se pone de manifiesto la opinión del Banco de España sobre el asunto controvertido.

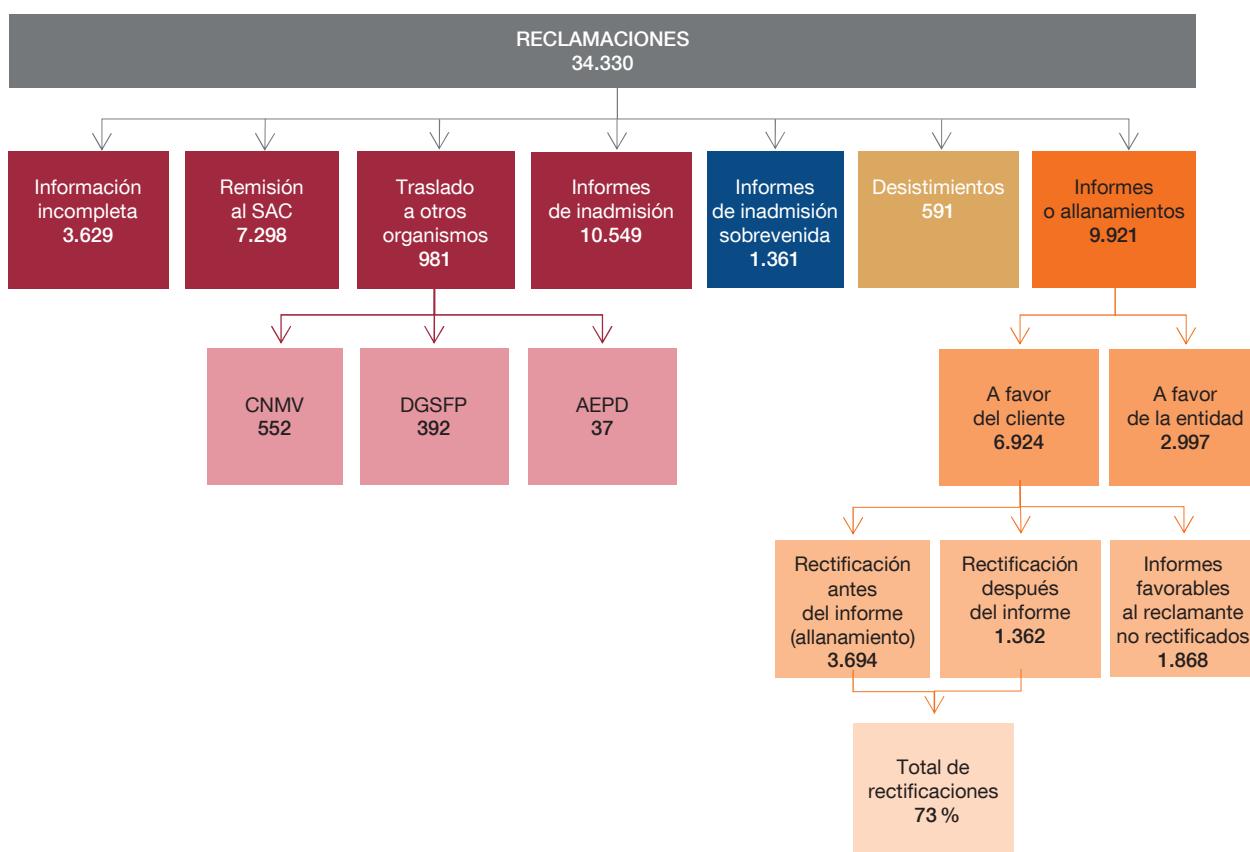
Esto se explica por alguno de estos factores:

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado.
- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, siéndolo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- c) No se dispone de la documentación mínima que resulta necesaria para resolver la cuestión.
- d) El reclamante no acredita haber reclamado previamente ante su entidad.
- e) El reclamante desiste de la reclamación.

A continuación se explican con detalle cada uno de estos cinco factores.

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión. De conformidad con la normativa vigente, el Banco de España

RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2021

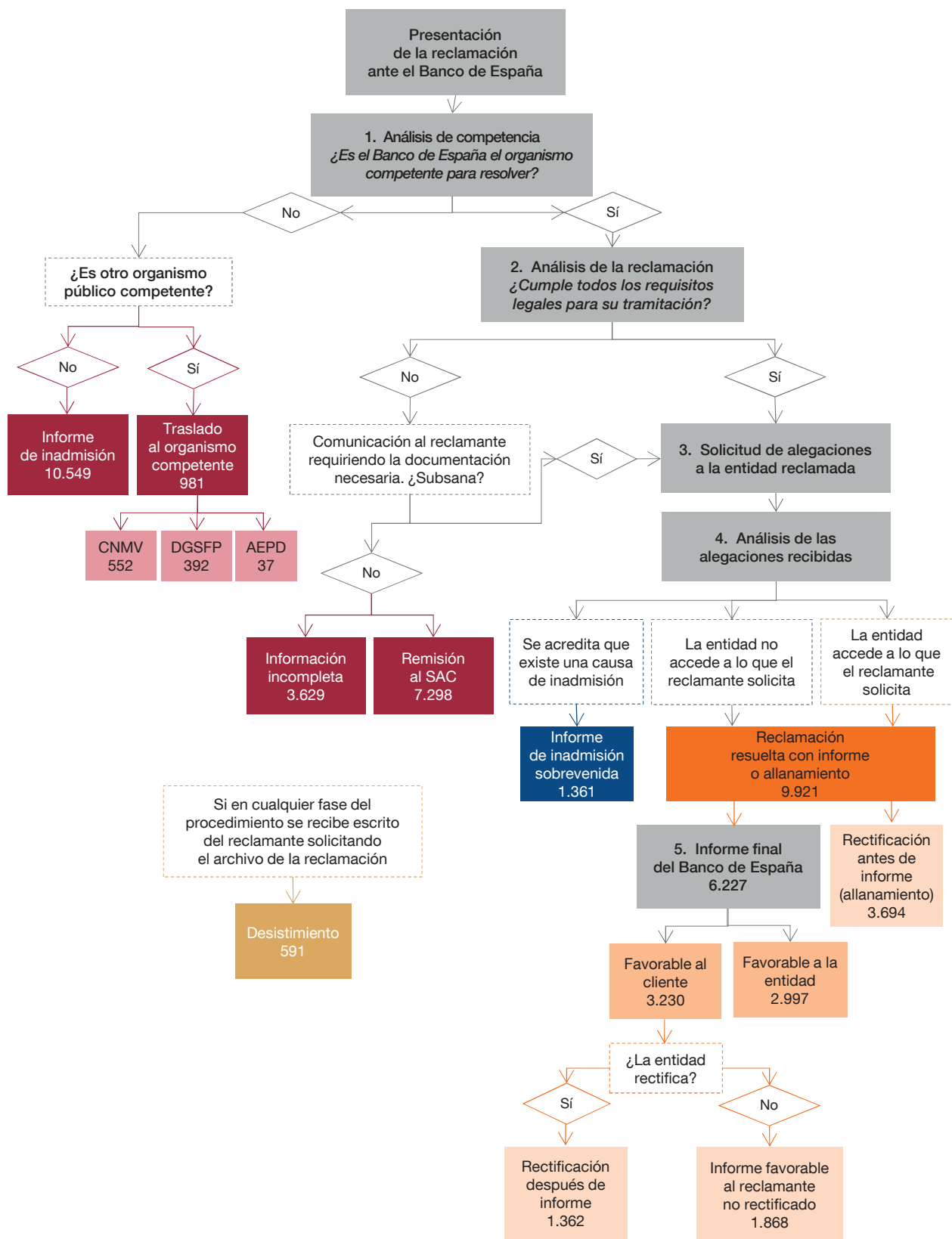


FUENTE: Banco de España.

es competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, valorando si su actuación se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. De este modo, si el Banco de España no es competente para resolver la cuestión que se le plantea, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado (véase esquema 1.6), emite un informe de inadmisión.

En 2021, en 10.549 reclamaciones el Banco de España ha apreciado que concurría una causa de inadmisión, y emitió el oportuno informe en tal sentido; y en otras 1.361 reclamaciones lo ha hecho una vez iniciado el procedimiento y tras haber conocido en profundidad el alcance de la reclamación, emitiendo un informe de inadmisión sobrevenida. En cualquiera de los casos, ya se trate de un informe de inadmisión o de un informe de inadmisión sobrevenida, el Banco de España comunica a los reclamantes las razones por las que no resulta competente para entrar a valorar el fondo de su reclamación. Los principales motivos han sido:

MODOS EN LOS QUE PUEDEN FINALIZAR LAS RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES QUE NO FINALIZAN CON INFORME O ALLANAMIENTO

FUENTE: Banco de España.

- Los hechos que motivaban la reclamación estaban siendo o habían sido sometidos a los tribunales de justicia, o correspondía a estos por razón de la materia reclamada. Los tres casos más habituales suelen ser: i) aquellas reclamaciones en las que se plantea una controversia sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios; ii) en las que se solicita la declaración de nulidad o del carácter abusivo del contrato suscrito con la entidad (o de alguna de sus cláusulas), o iii) reclamaciones por presuntas operaciones fraudulentas con tarjeta, en las que el motivo no era la autorización del pago, sino la relación comercial subyacente (una reserva cancelada, compra de un bien que no se ha recibido o que no es lo que se esperaba). En estos casos, no concurre una actuación por parte de la entidad financiera reclamada susceptible de ser revisada por el Banco de España, y las discrepancias surgidas con el comercio o el sitio web con el que el reclamante contrató deben ser resueltas, bien por las autoridades de consumo, bien por los tribunales de justicia en el ámbito civil o penal.

- Para entrar en el fondo del asunto se requiere una prueba judicial o la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena a la de transparencia bancaria. Es lo que ocurre, por ejemplo, con las reclamaciones dirigidas contra entidades supervisadas por el Banco de España que habían concedido financiación para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, con el que había surgido algún problema, y, por tanto, el reclamante solicitaba la resolución del contrato de financiación, devolución de cantidades satisfechas y no realización de nuevos pagos o similar. En tales casos, para el ejercicio de tales derechos se hace necesaria una valoración, en primer término, de si ha habido un incumplimiento por parte del vendedor o del prestador del servicio, y para ello se hacen precisas una valoración técnica y especializada en materias ajenas a la transparencia bancaria y la realización de pruebas que solo pueden ser ordenadas y valoradas en sede judicial, por medio de un informe pericial.

Otro supuesto bastante habitual en 2021 han sido las reclamaciones por operaciones con tarjeta, presuntamente fraudulentas, en las que se discute el grado de diligencia empleado por el reclamante en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia de la tarjeta o de sus claves. Es decir, aquellas en las que el reclamante indica haber facilitado a un tercero los datos necesarios para la autenticación de las operaciones de pago controvertidas, por haber sido víctima de un engaño o fraude. En estos casos, solo los tribunales de justicia pueden determinar con carácter definitivo el relato de hechos, mediante la práctica de los oportunos medios de prueba.

- La reclamación se dirige contra una entidad no supervisada por el Banco de España.
- La cuestión planteada hace referencia a una operación no bancaria, es decir, a un contrato no bancario. Por ejemplo, reclamaciones en las que se muestra disconformidad con un contrato de *renting*, de compraventa, etc.
- La reclamación viene motivada por las decisiones que adoptan libremente las entidades, respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias o a la modificación de las condiciones previamente acordadas (adecuadamente comunicadas), puesto que tales decisiones se incardinan dentro de su política comercial y de asunción de riesgos. Estos casos son ajenos a las competencias del Banco de España, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las entidades, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que les permite seleccionar libremente a sus clientes de activo y, en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.
- La reclamación es extemporánea, por haberse planteado fuera de los plazos legalmente previstos para ello, a saber:
 - Para el caso de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE (la inmensa mayoría), cuando:
 - Se eleva reclamación al Banco de España habiendo dejado transcurrir más de un año desde su reclamación ante la entidad [véase art. 18.1, letra d), de la [Ley 7/2017](#)].
 - Han transcurrido más de cinco años desde que se produjeron los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación a la entidad (art. 1964 del [Código Civil](#)²).
 - Para el resto de los casos (reclamaciones presentadas por consumidores no residentes en la UE o por no consumidores), cuando la reclamación viene motivada por hechos producidos hace más de seis años [véase art. 10.2, letra f), de la [Orden ECC/2502/2012](#), de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones

² La disposición final primera de la [Ley 42/2015](#), de 5 de octubre, modificó el artículo 1964 del Código Civil, reduciendo el plazo de prescripción de las acciones personales que no tengan señalado un plazo especial de quince a cinco años.

del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones].

- La reclamación ya ha sido resuelta por la entidad reclamada de modo favorable al interesado antes de que este acuda al Banco de España, o bien la reclamación reitera otra ya resuelta anteriormente.

- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo son la CNMV, la DGSFP o la AEPD. En tales casos, el Banco de España, en virtud del principio de ventanilla única, remite un escrito al organismo correspondiente para dar traslado de la reclamación recibida, y otro al interesado para informarle de dicho traslado y de los datos de contacto del organismo de que se trate. Tras ello, el Banco de España procede al archivo del expediente. En 2021 sucedió en 981 ocasiones, de las cuales 552 fueron trasladados a la CNMV, 392 a la DGSFP y 37 a la AEPD.

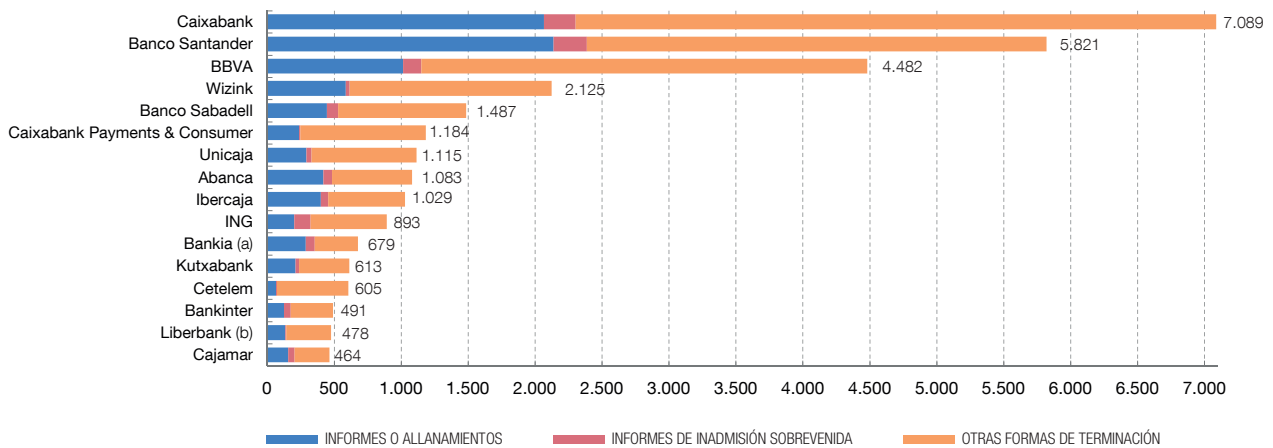
- c) El Banco de España, aun siendo el organismo competente, no ha podido obtener del reclamante la documentación mínima necesaria para solicitar alegaciones a la entidad contra la que se dirige la reclamación. En las 3.629 reclamaciones que han sido archivadas por este motivo en 2021, se ha recabado, sin éxito, del reclamante documentación necesaria para continuar con el procedimiento. Debido a que los reclamantes no han contestado o lo han hecho, pero sin aportar toda la documentación que les había sido solicitada, estas reclamaciones han sido archivadas. En todo caso, hay que señalar que, si transcurrido el tiempo el reclamante aporta la documentación requerida, se procede a reabrir el expediente y a solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

- d) El reclamante no acredita haber acudido previamente al SAC de la entidad o, en su caso, al defensor del cliente. En estos casos, el Banco de España remite un escrito al reclamante, informándole de que previamente debe plantear la reclamación ante su entidad, así como las formas de acreditar este trámite (véase recuadro 1.3). En dichos escritos también se informa al reclamante de que, si la entidad no resuelve la cuestión en el plazo legalmente establecido para ello (véase esquema 1.2), podrá acudir al Banco de España. En 7.298 casos el reclamante no ha contestado, bien porque la entidad haya podido resolver la cuestión controvertida o por cualquier otra razón, de manera que estas reclamaciones se han archivado.

- e) El propio reclamante, por diferentes motivos, decide no continuar con el procedimiento, y envía un escrito al Banco de España solicitando el archivo de su reclamación (desistimiento).

Gráfico 1.11

ENTIDADES QUE MÁS RECLAMACIONES HAN RECIBIDO EN EL BANCO DE ESPAÑA EN 2021



FUENTE: Banco de España.

- a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.
- b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2021, por fusión con Unicaja Banco, SA.

3.2 Reclamaciones recibidas, por entidad

En el gráfico 1.11 se detallan las entidades contra las que más reclamaciones se han tramitado en 2021. Esta información debe leerse teniendo presente que en algunas reclamaciones hay más de una entidad reclamada.

En concreto, el gráfico muestra las entidades que han recibido más de 400 reclamaciones, con el desglose de las que finalmente han sido resueltas con informe sobre el fondo o allanamiento, o bien con un informe de inadmisión sobrevvenida, o de alguna otra forma de las expuestas con anterioridad —informe de inadmisión, remisión al SAC, información incompleta, traslado a otro organismo o desistimiento—.

Diez entidades concentran el 75,9 % de las reclamaciones recibidas en 2021

Las 16 entidades que aparecen en el gráfico concentran el 85,5 % de las reclamaciones recibidas en 2021. Todas ellas son bancos nacionales, salvo ING Bank NV, Sucursal en España; Caixabank Payments & Consumer, que es una entidad de pago híbrida, y Cajamar, que es una cooperativa de crédito. Asimismo, las tres entidades con más reclamaciones (Caixabank, Banco Santander y BBVA), con más de 4.000 reclamaciones cada una de ellas, concentran más de la mitad del total del año, con un 50,2 %. Las diez primeras, con más de 800 reclamaciones cada una, absorben el 75,9 % de las reclamaciones recibidas.

Para valorar la conducta de las entidades se analizan las métricas de informes emitidos por el Banco de España, a favor del cliente o de la entidad, y de allanamientos (o rectificaciones antes de informe)

En cualquier caso, para valorar la actuación de las entidades en su conjunto, más que el número total de reclamaciones presentadas contra ellas en el Banco de España, hay que tener en cuenta otros indicadores y parámetros que se analizarán a continuación.

3.3 ¿Cuál fue la decisión del Banco de España?

Este y los siguientes apartados de este informe centran el análisis en el paso 5 del esquema 1.5: los 9.921 expedientes de reclamación que han finalizado con un informe final y motivado del Banco de España, entrando sobre el fondo de la cuestión, o con el allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante (lo que también se denomina rectificación antes de informe).

En estos casos, el procedimiento es el siguiente. Tras admitirse a trámite la reclamación, se da traslado de ella a la entidad reclamada, requiriéndole que alegue lo que considere oportuno y aporte toda la documentación que estime conveniente. Al recibirse sus alegaciones, si sigue constatándose que no existe ninguna causa de inadmisión, la reclamación se resuelve, conforme establece la normativa vigente:

- Con la emisión del correspondiente informe final motivado, sobre el fondo de la cuestión, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. El informe final del Banco de España no es vinculante para las entidades. De todas formas, si es contrario a la entidad reclamada, esta debe comunicar al Banco de España, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos o criterios manifestados en él. En caso de que la entidad manifieste que ha procedido a rectificar su actuación, para que se pueda considerar su actuación efectivamente como rectificada —lo que en los esquemas 1.4 y 1.5 se denomina «rectificación después de informe»—, la entidad deberá aportar la justificación documental de haber llevado a cabo algún tipo de actuación concreta, sobre la que el Banco de España pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación. Y en caso de que la entidad no comunique nada, se entiende que no ha aceptado lo establecido en el informe.

En 2021, 2.997 expedientes han finalizado con informe favorable a la entidad y 3.230 con informe favorable al reclamante; de estos últimos, las entidades han rectificado su actuación en 1.362 ocasiones.

- Allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante, por lo que no es necesario que el Banco de España emita un informe motivado. Los allanamientos son, por tanto, rectificaciones antes de informe como

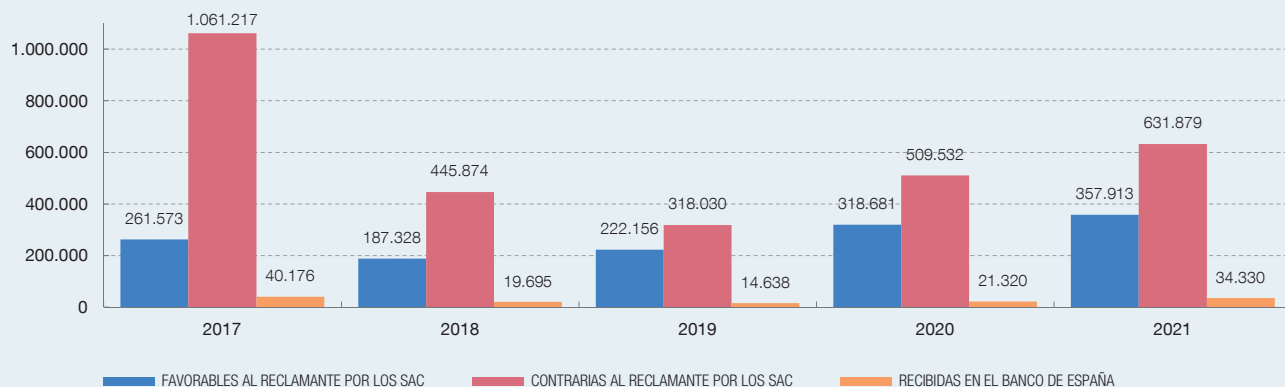
RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC

Los departamentos y servicios de atención al cliente (SAC), figura necesaria, y defensores del cliente (DC), figura voluntaria, de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España sujetas a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, se encargan de resolver en primera instancia las quejas y reclamaciones de sus clientes, si bien algunos DC, de acuerdo con su correspondiente reglamento, también pueden resolver en segunda instancia tras una resolución desfavorable por parte del SAC (en lo sucesivo, nos referiremos indistintamente a ambas figuras como

«SAC»). Si se agota la vía del SAC, es decir, si el reclamante no está conforme con la resolución a su reclamación o no ha recibido dicha resolución y ha transcurrido el plazo correspondiente, podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente por razón de la actividad: en nuestro caso, el Banco de España.

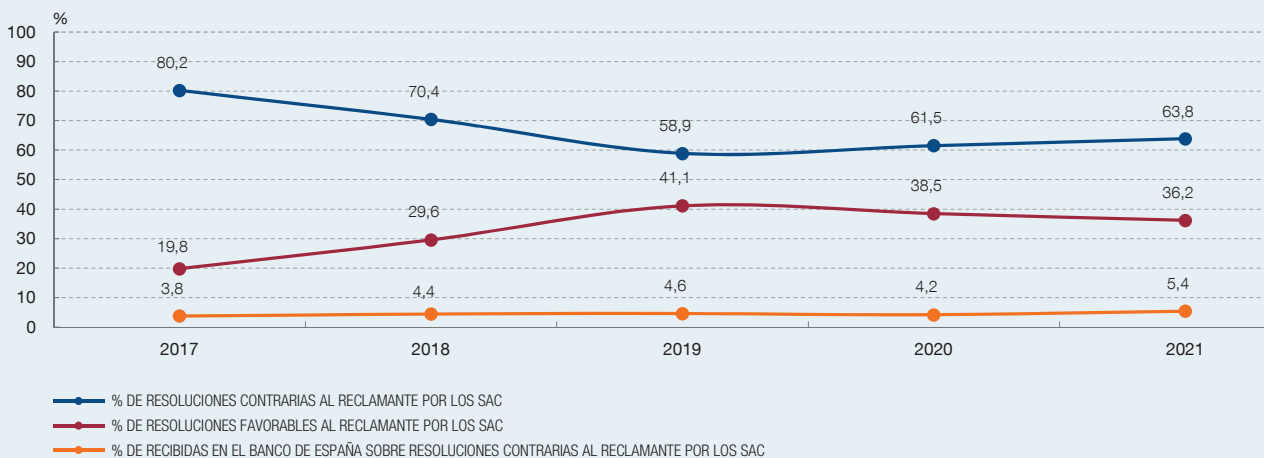
A partir de la información suministrada por las entidades, se han elaborado los gráficos 1 y 2 que siguen. En el primero de ellos se muestra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC durante los cinco últimos años —en azul las resueltas a favor del cliente y

Gráfico 1
RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ENTIDADES Y POR EL BANCO DE ESPAÑA



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2
RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ENTIDADES



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC (cont.)

en rojo las resueltas desfavorablemente—. En naranja se incluyen las reclamaciones recibidas en el Banco de España.

Como puede observarse, desde 2020 han vuelto a aumentar las reclamaciones recibidas tanto en los SAC como en el Banco de España.

En el segundo gráfico se observa, para el mismo período, el porcentaje de reclamaciones resueltas por los SAC tanto a favor como en contra de los reclamantes (colores azul y rojo, respectivamente). En color naranja se

representa el porcentaje de las reclamaciones que se han recibido en el Banco de España, con respecto a las reclamaciones que han sido resueltas desfavorablemente a los intereses del reclamante por parte de los SAC (en 2021, un 5,4 %, el mayor del período considerado).

Estos gráficos ponen de relieve la gran importancia que tienen los SAC para la protección del cliente bancario y para la conducta de las entidades en general, y por ello el Banco de España, desde hace varios años, ha establecido como una de sus prioridades la supervisión de su correcto funcionamiento.

consecuencia del inicio de la intervención del Banco de España. Así ha sucedido en 3.694 expedientes de reclamación.

Las rectificaciones antes de informe o allanamientos, los informes motivados del Banco de España y las rectificaciones de las entidades después del informe favorable al reclamante se ponen en relación con el total de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento. Estas métricas ofrecen una aproximación fiable a la conducta de las entidades en el ámbito de las reclamaciones.

A continuación, en el esquema 1.7 se ofrece de un modo visual la forma de cálculo de estos indicadores, junto con el dato correspondiente de ellos en 2021.

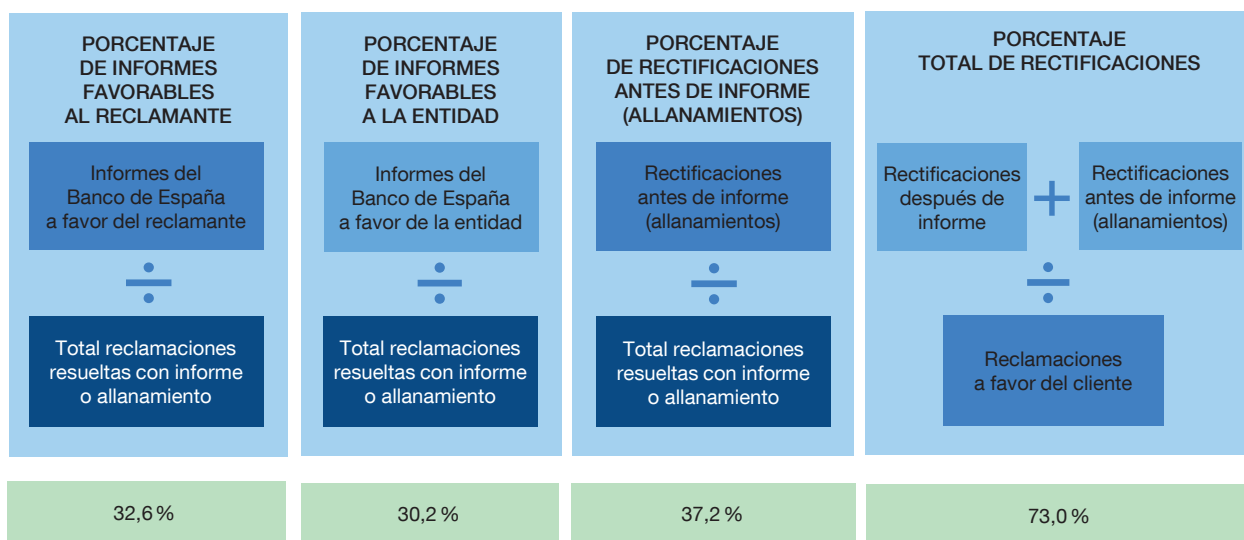
De las 9.921 reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el 32,6 % ha terminado con un informe favorable al reclamante, el 30,2 % con informe favorable a la entidad y el 37,2 % restante con allanamiento

De este modo, se calcula para cada entidad los porcentajes de las reclamaciones resueltas que han finalizado con allanamiento, o con un informe motivado del Banco de España sobre la cuestión de fondo, bien a favor de la actuación de la entidad, o bien a favor del reclamante.

También se calcula el porcentaje total de rectificaciones, definido, según refleja el esquema 1.7, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos) y después de informe, dividido por el número total de reclamaciones resueltas a favor del cliente, es decir, la suma de los allanamientos y de los informes favorables al reclamante. En los gráficos 1.12 y 1.13 se muestra la evolución global de estos parámetros en la última década.

En el gráfico 1.12 figura la evolución global del tipo de resolución en los diez últimos años: el porcentaje de informes favorables al reclamante —color rojo—, el porcentaje

FÓRMULAS DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DE RECLAMACIONES

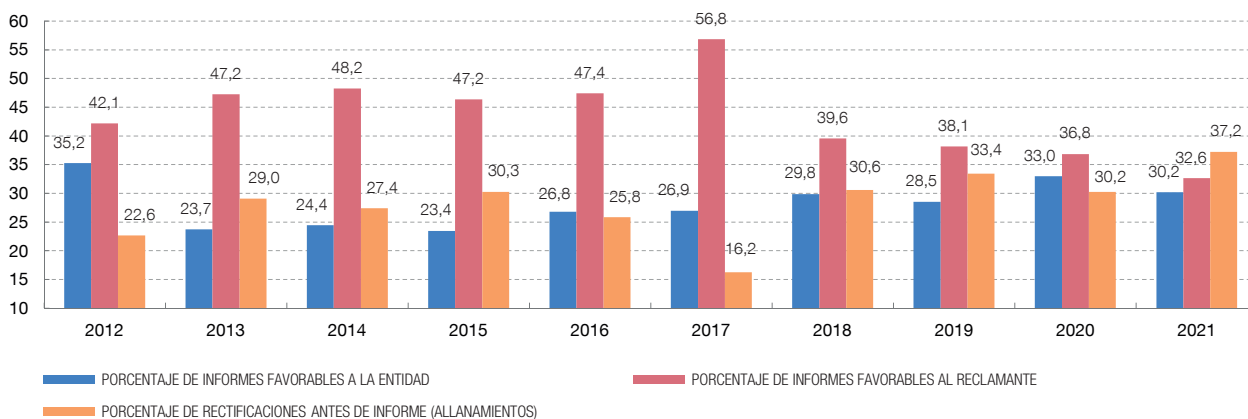


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.12

INDICADORES DE CONDUCTA EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

Indicadores 1 a 3: Porcentajes de cada tipo de resolución

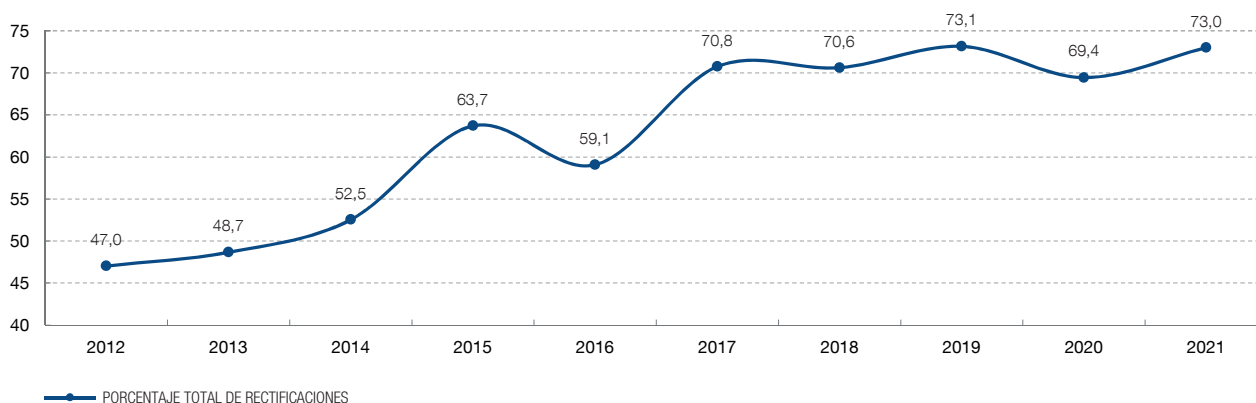


FUENTE: Banco de España.

de informes favorables a la entidad —azul— y el porcentaje de allanamientos —color naranja—; estos tres valores siempre deben sumar el 100 %.

Para el período analizado se observa una relativa estabilidad en el peso de los informes favorables a las entidades; el valor alcanzado en 2021 (30,2 %) se mantiene en un nivel parecido al medio de la serie (28,2 %). Sin embargo, desde la mitad del período representado se aprecia una significativa variación entre los pesos relativos

Gráfico 1.13

INDICADORES DE CONDUCTA EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS**Indicador 4: Porcentaje total de rectificaciones**

FUENTE: Banco de España.

de los informes favorables al reclamante y los correspondientes a los allanamientos, hasta el punto de que, en 2021, los segundos (37,2 %) ya superan a los primeros (32,6 %). Aun tratándose en ambos casos de resultados que satisfacen las pretensiones del reclamante, no cabe duda de que la resolución temprana de la controversia —el allanamiento— es mejor para ambas partes.

El descenso en el peso relativo de los informes a favor del reclamante y el aumento en el de los informes favorables a la entidad y de los allanamientos reflejan una mejora en la conducta de las entidades

Esta evolución —disminución del peso relativo de los informes favorables al reclamante y aumento de las rectificaciones antes de informe— apunta a que las entidades van asumiendo en mayor medida los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes y esmerándose en el tratamiento de estos, algo que resulta positivo en términos de la supervisión de conducta.

Por su parte, en el gráfico 1.13 se muestra la evolución del porcentaje total de rectificaciones durante el mismo período de diez años. Como se ha indicado en el esquema 1.7 con anterioridad, aquí se mide el grado de aceptación de las resoluciones por parte de las entidades. Como está normativamente dispuesto, las resoluciones no son vinculantes para las partes, aunque, aun admitiendo que hay casos de imposible rectificación, desde el punto de vista de la conducta puede entenderse que sea deseable un porcentaje alto de rectificaciones.

En el 73 % de las reclamaciones tramitadas, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones

A simple vista se concluye que estos porcentajes eran cercanos al 50 % a principios de la década, mientras que en 2014 y 2015 el porcentaje total de rectificaciones empieza a aumentar significativamente, hasta situarse

en 2019 en el 73,1 %, el valor máximo de la década, nivel casi idéntico al de este último año (73 %). En consecuencia, se puede concluir que, en los últimos años, en siete de cada diez reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el reclamante ha visto satisfechas sus pretensiones, de uno u otro modo, después de haber acudido al Banco de España.

En el anejo estadístico (cuadro A1.3), al final de este capítulo, pueden consultarse el número de informes motivados (con pronunciamientos sobre el fondo) o de allanamientos obtenido en 2021 por cada una de las entidades supervisadas y el porcentaje total de rectificaciones obtenido.

En todo caso, a pesar de la capacidad informativa del porcentaje total de rectificaciones, para realizar una aproximación más fiable sobre la conducta de las entidades es necesario analizar también aisladamente el porcentaje de informes favorables al reclamante (véanse las barras de trazo rojo del gráfico 1.12).

El porcentaje de informes favorables al reclamante presentaba una tendencia creciente desde el inicio de la década, culminando en 2017, año en que se alcanzó la cifra récord de reclamaciones. Sin embargo, desde 2018 a 2021 este porcentaje ha disminuido considerablemente. Se puede concluir, por un lado, que poco a poco las entidades van asumiendo en mayor medida los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes y, por otro, que los SAC de las entidades presentan un mejor funcionamiento. En las siguientes páginas, el análisis se centrará principalmente tanto en este indicador como en el del porcentaje total de rectificaciones.

La evolución expuesta guarda una estrecha relación con la interacción directa del Banco de España con las entidades para ejercer las funciones de supervisión y de vigilancia de la conducta de mercado. En concreto, se han realizado numerosas actuaciones orientadas a mejorar la conducta de las entidades, se han sentado criterios de buenas prácticas, se han establecido parámetros de calidad de los SAC —singularmente, una guía supervisora sobre su organización y funcionamiento— y, en definitiva, se ha orientado el camino adecuado a cada entidad mediante recomendaciones y observaciones.

3.4 Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación

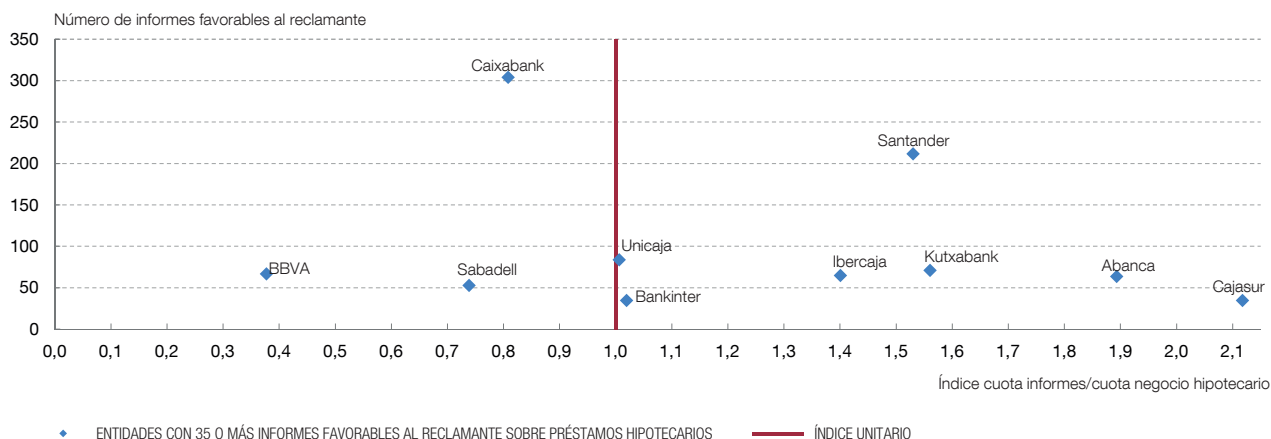
En los gráficos 1.14, 1.15 y 1.16 se sitúan las entidades que han sido objeto de mayor número de informes favorables al reclamante en las tres categorías de materias en las que se ha tramitado un mayor volumen de reclamaciones: préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y tarjetas.

Es importante tener presente que estos gráficos no se refieren al número total de expedientes tramitados por el Banco de España, sino que solamente se tienen en

Gráfico 1.14

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

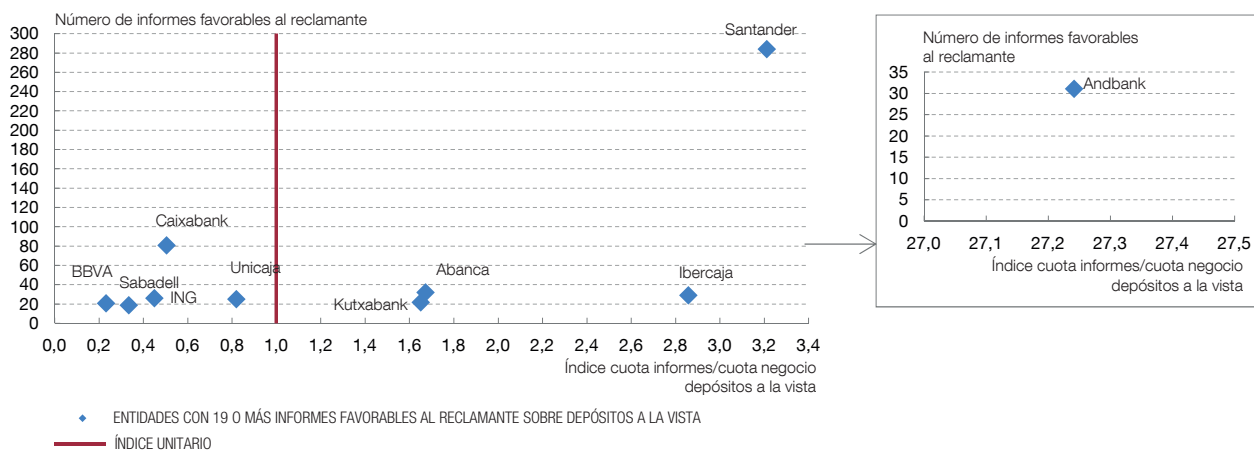


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.15

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



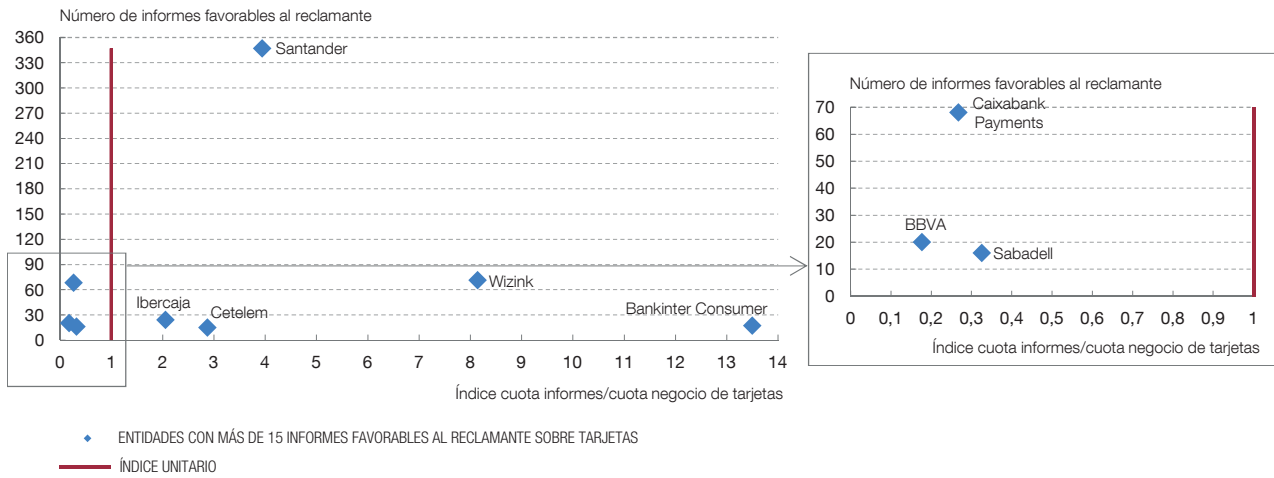
FUENTE: Banco de España.

cuenta las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante. En estos casos, el Banco de España, una vez analizada a fondo la cuestión planteada por el interesado, ha apreciado en la actuación de la entidad un incumplimiento de la normativa de transparencia, o bien que dicha actuación no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias, o ambas.

Gráfico 1.16

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE TARJETAS

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

Para facilitar la correcta lectura de estos gráficos, a continuación se enumeran los pasos seguidos para su elaboración:

- i) Para cada materia, se han seleccionado las entidades con mayor número de informes favorables al reclamante: en el caso de préstamos hipotecarios, el umbral es de 35 informes, para los depósitos es de 19 y, finalmente, para las tarjetas se ha establecido en 15 informes.
- ii) Se ha calculado el porcentaje de informes favorables al reclamante que ha obtenido cada entidad sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de las entidades, en cada una de las materias. Esta primera ratio refleja el peso relativo de cada entidad sobre el total de los informes favorables al reclamante para esa materia.
- iii) Se ha calculado la cuota de mercado que tiene en España cada entidad en cada uno de estos tres productos —segunda ratio—.
- iv) Con estas dos ratios se obtiene, para cada entidad y materia, un índice que relaciona su cuota de informes favorables al reclamante con su cuota de mercado específica. Este índice se representa, con un punto azul para cada entidad, en el eje horizontal.
- v) En el eje vertical se sitúan las entidades en función del número de informes favorables al reclamante que han obtenido en esa materia. Por

tanto, para cada entidad, una posición más alta en el gráfico significa que ha recibido más informes favorables al reclamante.

- vi) En cada gráfico hay una línea roja que representa el índice unitario, es decir, aquel en el que la proporción entre el peso de los informes favorables al reclamante y la cuota de mercado específica del producto bancario asociado está equilibrada.
- vii) Así, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentarían un número de informes contrarios a su proceder —favorables al reclamante— inferior al que proporcionalmente les correspondería por su cuota de mercado. Se podría concluir, por tanto y bajo los parámetros de análisis indicados, que las entidades situadas a la izquierda de la línea roja han tenido una mejor conducta en ese ámbito —en cada caso: préstamos hipotecarios, depósitos a la vista o tarjetas—.
- viii) Por el contrario, las entidades situadas a la derecha de la línea roja han obtenido un número de informes favorables al reclamante superior al que correspondería en función de su cuota de mercado, por lo que su conducta sería merecedora, de nuevo, bajo las condiciones de este análisis, de una peor calificación.

En el gráfico 1.14 se muestran las entidades que han obtenido 35 o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (se han incluido reclamaciones motivadas por moratoria hipotecaria).

A la derecha del índice unitario destacan negativamente Cajasur, Abanca, Kutxabank y Santander, con unas ratios de informes favorables al reclamante superiores a sus correspondientes cuotas de mercado en préstamos hipotecarios (ratios de 2,1, 1,9, 1,6 y 1,5, respectivamente).

En la parte superior del gráfico se sitúan Caixabank y Banco Santander, ya que son las que, en número absoluto, más informes favorables al reclamante han obtenido en esta categoría de producto, con 304 y 212, respectivamente. No obstante, teniendo en cuenta sus respectivas cuotas de negocio de préstamos hipotecarios, la primera se sitúa a la izquierda del índice unitario, con una ratio del 0,8, mientras que la segunda se sitúa a la derecha, con una ratio del 1,5.

Por el lado positivo destacan BBVA y Sabadell. La primera, con 67 informes favorables al reclamante y una ratio del 0,4. Sabadell figura con 53 informes favorables al reclamante y una ratio del 0,7.

En el gráfico 1.15 se reflejan las entidades con 19 o más informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre depósitos a la vista.

En la parte superior del gráfico vuelve a situarse el Banco Santander, entidad con más informes favorables al reclamante en depósitos a la vista (284 informes), con una ratio superior a su cuota de negocio (ratio del 3,2).

En todo caso, en este ámbito llama la atención negativamente Andbank, que, con 31 informes favorables al reclamante sobre depósitos a la vista, tiene 27,2 veces más de lo que le correspondería según su cuota de negocio en este producto.

En sentido contrario, en la parte izquierda del gráfico destacan positivamente BBVA, Banco Sabadell e ING, con menos de la mitad de informes favorables al reclamante sobre depósitos a la vista de los que les correspondería por su cuota de negocio en este producto (sus ratios son, respectivamente, del 0,2, 0,3 y 0,4).

Para finalizar, en el gráfico 1.16 se muestran las entidades con más de 15 informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre tarjetas. Entre otras cuestiones, se incluyen también las motivadas por presuntas operaciones fraudulentas.

En la parte derecha del gráfico destaca claramente Bankinter Consumer Finance, que, con 17 informes favorables al reclamante sobre tarjetas, tiene 13,5 veces más de lo que le correspondería según su cuota de negocio en este producto. Le sigue Wizink, con 71 informes y una ratio del 8,1. Por su parte, Santander, con 347 informes favorables al reclamante, tiene 3,9 veces más de lo que le correspondería según su cuota de mercado. Es significativo que, de estos 347 informes, 303 (un 87,3 %) lo son por operaciones en las que el reclamante alegaba haber sufrido algún tipo de fraude en su operativa de pagos con tarjeta.

El resto de las entidades, con una cuota de informes favorables al reclamante inferior a la que le correspondería por cuota de negocio, se concentran en el lado izquierdo del gráfico y del índice unitario, que se amplía para permitir una correcta visualización. Destacan positivamente BBVA, Caixabank Payments y Banco Sabadell (con unas ratios, respectivamente, del 0,2, 0,3 y 0,3).

3.5 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Banco de España?

Una correcta actuación de las entidades y, en particular, de sus SAC se basaría en los siguientes factores, ordenados de mayor a menor importancia:

- i) Las entidades deberían tender a resolver satisfactoriamente a los intereses de sus clientes todas las reclamaciones presentadas ante sus SAC de las

que se derive un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias (véase recuadro 1.3), evitando con ello que deban elevar su reclamación ante el Banco de España en busca de una resolución temprana favorable a sus intereses.

- ii) Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que recurrir a reclamar ante el Banco de España debido a que el SAC no ha resuelto la situación favorablemente a sus intereses, la actuación de la entidad se consideraría más correcta si procediera a la rectificación de su actuación antes de la emisión de un informe favorable al reclamante (esto es, con un allanamiento).
- iii) Por último, si el cliente ha acudido al Banco de España y durante el procedimiento la entidad no se allana a resolver la situación antes de la emisión del informe, lo correcto sería que la entidad rectificase la actuación, en el plazo de un mes tras el correspondiente informe favorable al reclamante.

La no rectificación podría ser indicativa de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del Banco de España. No obstante, cabe tener en cuenta que en algunas ocasiones la rectificación resulta materialmente imposible (por ejemplo, cuando el Banco de España concluye con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó la información precontractual que es obligatorio entregar con anterioridad a la contratación).

Un porcentaje bajo de informes favorables al reclamante es el más claro indicador de la buena conducta de las entidades

De conformidad con lo expuesto, estos indicadores permiten hacer una valoración adecuada del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes. La existencia de un porcentaje bajo de informes favorables al reclamante es, a juicio del Banco de España, el principal indicador de una buena conducta de mercado y de un buen funcionamiento de sus SAC. En este sentido, según puede apreciarse en el gráfico 1.12, la evolución en los últimos años está siendo positiva.

En cuanto al porcentaje de allanamientos, si es muy alto, sería indicio de que las entidades no han resuelto las reclamaciones correctamente en sus SAC, demorando la efectiva resolución de la controversia de manera innecesaria hasta que su cliente eleva la reclamación al Banco de España, aunque antes de que se emita un más que posible informe favorable al reclamante. Debido a lo anterior, las entidades deberían determinar, con carácter general, las políticas de allanamiento de sus SAC.

Finalmente, en cuanto al porcentaje de rectificaciones —que incluye las rectificaciones antes y después del informe—, es deseable que las entidades presenten un alto porcentaje, pero con cautelas. Por ello, para valorar la conducta de una entidad, tanto el porcentaje de allanamientos como el porcentaje total de rectificaciones han de ser puestos en relación con el porcentaje de informes favorables al reclamante.

En un caso extremo, y a meros efectos ilustrativos, cabría plantearse el caso de una entidad que ha recibido 100 reclamaciones en el Banco de España y que, durante el procedimiento, en todos los casos se ha concluido con un informe favorable al reclamante, si bien posteriormente la entidad rectifica su actuación en todos ellos. Por tanto, obtendría un porcentaje total de rectificaciones del 100 %, si bien su porcentaje de informes favorable al reclamante también sería del 100 %. Desde el punto de vista de los clientes, en todos los casos habrían visto satisfechas sus pretensiones. Pero, desde el punto de vista de la conducta de la entidad, lo deseable hubiera sido, en primer lugar, que esas reclamaciones hubieran sido resueltas por los SAC, sin necesidad de haber acudido al Banco de España; o, en segundo término, una vez iniciado el procedimiento de reclamación ante esta institución, que las reclamaciones hubieran sido resueltas con un allanamiento de la entidad antes del informe del Banco de España.

La valoración del resultado de los expedientes de reclamación no es, por tanto, inmediata y, por esta razón, se incardina con la supervisión de la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, que, a su vez, se materializa en actuaciones de vigilancia e inspección en temas relacionados con la normativa de transparencia y protección de la clientela. De esta forma, el Banco de España promueve las buenas prácticas entre las entidades. En todo caso, se puede ampliar información sobre la actividad supervisora en el recuadro 1.1 y, sobre todo, en el [capítulo 4](#) de la *Memoria de Supervisión 2021*, del Banco de España.

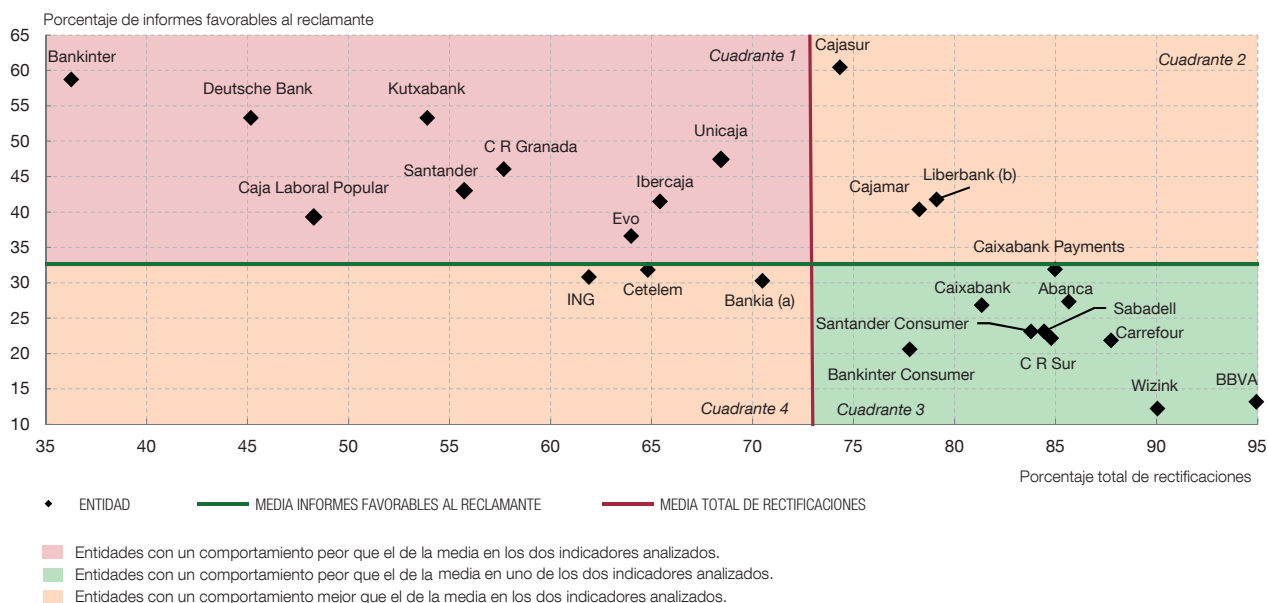
Una última medida del comportamiento de las entidades en el proceso de reclamaciones es la ofrecida por el gráfico 1.17. Allí se sitúan las 25 entidades con 50 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento en 2021, que representan el 94,2 % del total del año.

Este gráfico muestra la actuación de cada entidad combinando los dos indicadores más significativos en relación con su conducta en el ámbito de las reclamaciones: el porcentaje de informes favorables al reclamante y el porcentaje total de rectificaciones. En el eje vertical se representa el porcentaje de informes favorables al reclamante de cada entidad, mientras que en el eje horizontal se muestra el porcentaje total de rectificaciones. Asimismo, las líneas roja y naranja dividen el gráfico en cuatro cuadrantes: la línea roja representa el porcentaje total de rectificaciones del

Gráfico 1.17

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y TOTAL DE RECTIFICACIONES

Entidades con 50 o más reclamaciones resueltas con informe o allanamiento



FUENTE: Banco de España

NOTAS: Cuadrante 1: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media. Cuadrante 2: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 3: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 4: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje total de rectificaciones inferior a la media.

a Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2021, por fusión con Unicaja Banco, SA.

total de las entidades —73 %—, y la línea naranja, el porcentaje medio de informes favorables al reclamante —32,6 %—.

Las entidades situadas en el cuadrante 1 han obtenido en los dos indicadores de conducta analizados unos datos peores que la media. Estas entidades presentan un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y, simultáneamente, una ratio total de rectificaciones inferior a la media. Por ello, su conducta en el ámbito de las reclamaciones en 2021 habría sido peor cuanto más a la izquierda y más arriba se encuentren en el gráfico. Como puede observarse, las tres entidades que más destacan negativamente son Bankinter, Deutsche Bank y Kutxabank, con unos porcentajes de informes favorables al reclamante del 58,7 %, 53,3 % y 53,3 %, respectivamente, y unos porcentajes totales de rectificaciones del 36,3 %, 45,2 % y 53,9 %.

En el extremo contrario, en el cuadrante 3 aparecen las entidades con mejores resultados en estos dos indicadores, puesto que tienen un nivel de informes

contrarios a su actuación inferior a la media y, además, rectifican su actuación en niveles superiores a la media. Por lo tanto, cuanto más a la derecha y más abajo se encuentre en el gráfico, el comportamiento de la entidad habrá sido mejor. En este caso, las tres entidades que más positivamente destacan son Wizink (con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 12,3% y uno de rectificación del 90,1%), BBVA (con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 13,2% y uno de rectificación del 94,9%) y Carrefour (con un porcentaje de informes favorables al reclamante del 21,9% y uno de rectificación del 87,8%).

En el cuadrante 2 aparecen entidades como Liberbank y Cajamar, con un porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media, pero que rectifican su actuación en mayor medida que la media.

Por su parte, en el cuadrante 4 se sitúan tres entidades que han obtenido un porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media, pero que también han rectificado su actuación por debajo de la media.

En cualquier caso, en el anejo estadístico, al final de este capítulo, el cuadro A1.3 desagrega la información, para cada entidad, del número de reclamaciones que han finalizado con informe (bien favorable al reclamante, bien favorable a la entidad) o con allanamiento (o rectificación antes de informe), así como sus ratios de indicadores de conducta más relevantes.

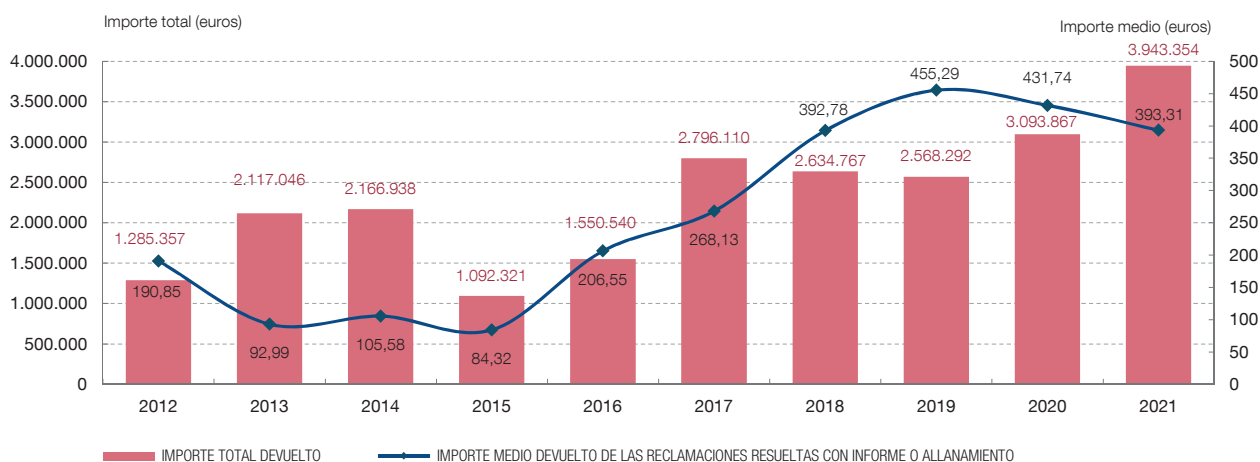
Es necesario precisar, una vez más, que un mismo expediente de reclamación puede dar lugar a dos o a más pronunciamientos —incluso en sentido distinto—, en función del número de entidades que intervienen en la reclamación. Por ejemplo, si se ha producido una incidencia en una transferencia o en un cajero, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas en la operación —esto es, a la emisora de la transferencia y a la receptora en el primer supuesto; a la entidad propietaria del cajero y a la emisora de la tarjeta en el segundo caso planteado—, y se valora de manera individualizada la actuación de cada una, conforme a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias.

En 2021, en el marco del procedimiento de reclamaciones, se ha tenido conocimiento de la devolución de 3.943.354 euros de las entidades a sus clientes: el importe total devuelto más alto de la década

Finalmente, se ha de destacar que el Banco de España ha tenido constancia de la devolución de 3.943.354 euros por las entidades a sus clientes con motivo de la rectificación de sus actuaciones, tanto antes como después del informe final, que supone un aumento relativo del 27,5% respecto a la cuantía reembolsada el año anterior. En el gráfico 1.18 se muestra la evolución de esta cifra en la última década, así como el importe medio devuelto por cada reclamación resuelta con informe o con allanamiento. Como se puede apreciar,

Gráfico 1.18

IMPORTE DEVUELTO POR LAS ENTIDADES EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

2021 es el año en que mayor importe total se ha devuelto en la última década, si bien el importe medio (393,31 euros) ha descendido un 8,9% con respecto al año precedente.

Cuadro A1.1

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR PROVINCIA DE INCIDENCIA

| Provincia de incidencia | Número | % relativo | Provincia de incidencia | Número | % relativo |
|-------------------------|--------|------------|-------------------------|---------------|--------------|
| Madrid | 8.966 | 26,1 | Navarra | 300 | 0,9 |
| Barcelona | 2.774 | 8,1 | Ciudad Real | 284 | 0,8 |
| Sevilla | 2.131 | 6,2 | León | 267 | 0,8 |
| Valencia | 1.773 | 5,2 | Albacete | 262 | 0,8 |
| Málaga | 1.232 | 3,6 | Cáceres | 260 | 0,8 |
| Alicante | 1.205 | 3,5 | Guipúzcoa | 249 | 0,7 |
| A Coruña | 1.042 | 3,0 | Girona | 243 | 0,7 |
| Murcia | 947 | 2,8 | Castellón | 238 | 0,7 |
| Las Palmas | 939 | 2,7 | Guadalajara | 224 | 0,7 |
| Cádiz | 761 | 2,2 | Salamanca | 211 | 0,6 |
| Asturias | 743 | 2,2 | La Rioja | 204 | 0,6 |
| Illes Balears | 724 | 2,1 | Ourense | 184 | 0,5 |
| Pontevedra | 698 | 2,0 | Lugo | 171 | 0,5 |
| Vizcaya | 676 | 2,0 | Álava | 132 | 0,4 |
| Santa Cruz de Tenerife | 671 | 2,0 | Lleida | 115 | 0,3 |
| Zaragoza | 632 | 1,8 | Cuenca | 99 | 0,3 |
| Granada | 546 | 1,6 | Segovia | 96 | 0,3 |
| Valladolid | 512 | 1,5 | Ávila | 91 | 0,3 |
| Córdoba | 463 | 1,3 | Huesca | 88 | 0,3 |
| Toledo | 444 | 1,3 | Palencia | 74 | 0,2 |
| Badajoz | 435 | 1,3 | Teruel | 63 | 0,2 |
| Cantabria | 341 | 1,0 | Zamora | 59 | 0,2 |
| Tarragona | 333 | 1,0 | Soria | 51 | 0,1 |
| Huelva | 330 | 1,0 | Melilla | 41 | 0,1 |
| Jaén | 329 | 1,0 | Ceuta | 21 | 0,1 |
| Almería | 308 | 0,9 | Extranjero | 43 | 0,1 |
| Burgos | 305 | 0,9 | TOTAL | 34.330 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

Para la correcta lectura de las clasificaciones de los cuadros 1.3 y A1.2, hay que tener en cuenta la siguiente información:

- La categoría «Tarjetas» en el cuadro 1.3 es la suma de estas partidas del cuadro A1.2: «Operaciones fraudulentas con tarjeta», «Tarjetas revolving», «Tarjetas de crédito/débito» y «Tarjetas prepago».
- La categoría «Cuentas y depósitos» en el cuadro 1.3 es la suma de estas partidas del cuadro A1.2: «Cuentas corrientes» y «Depósitos a plazo».
- La categoría «Préstamos personales» en el cuadro 1.3 es la resta de estas partidas del cuadro A1.2: «Préstamos personales y crédito para consumo» menos «Préstamos a pymes o a autónomos» menos las reclamaciones de «Moratoria no hipotecaria» concedidas a pymes o a autónomos (en concreto, en el cuadro A1.2, de las 108 reclamaciones de la partida «Moratoria no hipotecaria», 21 reclamaciones lo son para préstamos concedidos a pymes o a autónomos).
- La categoría «Transferencias» en el cuadro 1.3 es la suma de las categorías «Fraude mediante transferencias por Internet» y «Transferencias» del cuadro A1.2.
- La categoría «Efectivo y cheques» del cuadro 1.3 se corresponde en el cuadro A1.2 con las partidas «Servicio de caja» y «Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio».
- La categoría «Otros servicios de pago» del cuadro 1.3 se corresponden en el cuadro A1.2 con la partida «Recibos y adeudos».
- La categoría «Pymes» del cuadro 1.3 es la suma de estas partidas del cuadro A1.2: «Préstamos a pymes o a autónomos», «Préstamos especiales» y, dentro de la partida «Moratoria no hipotecaria», las correspondientes a préstamos concedidos a pymes o a autónomos (en concreto, en el cuadro A1.2, de las 108 reclamaciones de la partida «Moratoria no hipotecaria», 21 reclamaciones lo son para préstamos concedidos a pymes o a autónomos).
- La categoría «Otras reclamaciones» incluye las cuestiones que se desglosan en «Cuestiones varias» del cuadro A1.2, salvo la de «Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio».

Cuadro A1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

| | 2021 | |
|--|--------|-----------|
| | Número | % s/total |
| Servicios de pago | 11.828 | 34,5 |
| Fraude | 4.955 | 14,4 |
| Operaciones fraudulentas con tarjeta | 4.098 | 11,9 |
| Fraude por Internet | 839 | 2,4 |
| Terminal punto de venta | 18 | 0,1 |
| Tarjetas revolving | 4.360 | 12,7 |
| Documentación contractual | 3.771 | 11,0 |
| Discrepancia sobre apuntes | 314 | 0,9 |
| Disconformidad deuda pendiente | 218 | 0,6 |
| Comisiones | 29 | 0,1 |
| Otras cuestiones | 28 | 0,1 |
| Tarjetas de débito/crédito | 1.625 | 4,7 |
| Documentación contractual | 404 | 1,2 |
| Comisiones | 343 | 1,0 |
| Discrepancia sobre apuntes | 265 | 0,8 |
| Disconformidad deuda pendiente | 213 | 0,6 |
| Cajeros automáticos | 209 | 0,6 |
| Cancelación | 71 | 0,2 |
| Terminal punto de venta | 48 | 0,1 |
| Modificación de condiciones | 29 | 0,1 |
| Otras cuestiones | 43 | 0,1 |
| Transferencias | 484 | 1,4 |
| Operaciones ejecutadas incorrectamente | 281 | 0,8 |
| Comisiones y gastos | 190 | 0,6 |
| Otras cuestiones | 13 | 0,0 |
| Recibos y adeudos | 242 | 0,7 |
| Servicio de caja | 131 | 0,4 |
| Tarjetas prepago | 31 | 0,1 |
| Préstamos hipotecarios | 11.481 | 33,4 |
| Gastos de formalización | 7.083 | 20,6 |
| Productos vinculados | 1.249 | 3,6 |
| Comisiones | 396 | 1,2 |
| Petición de documentación | 279 | 0,8 |
| Tramitación administrativa | 215 | 0,6 |
| Código de Buenas Prácticas | 210 | 0,6 |
| Moratoria hipotecaria | 202 | 0,6 |
| Intereses negativos | 196 | 0,6 |
| Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017 | 180 | 0,5 |
| Cancelación | 169 | 0,5 |
| Bonificaciones | 152 | 0,4 |
| Garantías del préstamo hipotecario | 110 | 0,3 |
| Tasación | 98 | 0,3 |
| Cálculo de cuota | 97 | 0,3 |
| Cláusula suelo | 91 | 0,3 |
| Aplicación del tipo de referencia IRPH | 86 | 0,3 |
| Concesión | 64 | 0,2 |
| Disconformidad deuda pendiente | 57 | 0,2 |
| Fiscalidad | 29 | 0,1 |
| Multidivisa | 27 | 0,1 |
| Titulizaciones | 27 | 0,1 |
| Información previa | 24 | 0,1 |
| Interés de demora | 19 | 0,1 |
| Novación | 18 | 0,1 |
| Ejecución hipotecaria | 17 | 0,0 |
| Subrogación | 13 | 0,0 |
| Crédito hipotecario | 13 | 0,0 |
| Préstamo a promotor | 11 | 0,0 |
| Índice referencia aplicado | 9 | 0,0 |
| Cobertura de riesgos | 7 | 0,0 |
| Cesión del crédito | 6 | 0,0 |
| Hipoteca inversa | 4 | 0,0 |
| Otras cuestiones | 323 | 0,9 |

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

| | 2021 | |
|--|---------------|--------------|
| | Número | % s/total |
| Cuentas corrientes | 5.858 | 17,1 |
| Comisiones | 3.554 | 10,4 |
| Cancelación | 585 | 1,7 |
| Bloqueo | 418 | 1,2 |
| Discrepancia sobre apuntes | 378 | 1,1 |
| Modificación de condiciones | 171 | 0,5 |
| Solicitud de información | 160 | 0,5 |
| Blanqueo | 119 | 0,3 |
| Embargo | 85 | 0,2 |
| Apertura | 79 | 0,2 |
| Régimen de disposición | 63 | 0,2 |
| Cambio de titular | 51 | 0,1 |
| Traslado de cuenta | 48 | 0,1 |
| Cuenta inactiva | 43 | 0,1 |
| Cuenta de pago básica | 34 | 0,1 |
| Compensación de cuentas | 28 | 0,1 |
| Liquidación de intereses | 22 | 0,1 |
| Regalos promocionales/publicidad | 20 | 0,1 |
| Préstamos personales y créditos para consumo | 2.088 | 6,1 |
| Cancelación | 638 | 1,9 |
| Disconformidad deuda pendiente | 394 | 1,1 |
| Petición de documentación | 247 | 0,7 |
| Productos vinculados | 171 | 0,5 |
| Pymes o autónomos | 160 | 0,5 |
| Intereses | 127 | 0,4 |
| Comisiones | 115 | 0,3 |
| Moratoria no hipotecaria | 108 | 0,3 |
| Refinanciación | 62 | 0,2 |
| Concesión | 34 | 0,1 |
| Cesión del crédito | 12 | 0,0 |
| Información previa | 12 | 0,0 |
| Otras cuestiones | 8 | 0,0 |
| Herencias | 1.145 | 3,3 |
| Tramitación de testamentaria | 488 | 1,4 |
| Disposición por herederos | 377 | 1,1 |
| Información a herederos | 280 | 0,8 |
| Competencia de otros organismos | 981 | 2,9 |
| Valores | 552 | 1,6 |
| Seguros | 392 | 1,1 |
| Protección de datos | 37 | 0,1 |
| Avales | 156 | 0,5 |
| Préstamos especiales | 45 | 0,1 |
| Leasing | 30 | 0,1 |
| Subvencionado | 6 | 0,0 |
| Factoring/confirming | 4 | 0,0 |
| Descuento comercial | 3 | 0,0 |
| Documentario | 2 | 0,0 |
| Depósitos a plazo | 41 | 0,1 |
| Cuestiones varias | 707 | 2,1 |
| Operación no bancaria | 253 | 0,7 |
| Demora/desatención | 194 | 0,6 |
| Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio | 155 | 0,5 |
| Renting | 40 | 0,1 |
| Inclusión en registro de impagados | 20 | 0,1 |
| Cajas de alquiler | 5 | 0,0 |
| Otras cuestiones | 40 | 0,1 |
| TOTAL | 34.330 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2021

| Entidad | Tipo de entidad | Rectificaciones antes de informe (allanamientos) | | Informes favorables al reclamante | | Informes favorables a la entidad | | % total de rectificaciones (a) | Total |
|---|-------------------------------|--|------|-----------------------------------|------|----------------------------------|------|--------------------------------|-------|
| | | N.º | % | N.º | % | N.º | % | | |
| Banco Santander, SA | Bancos | 486 | 22,7 | 919 | 43,0 | 733 | 34,3 | 55,7 | 2.138 |
| Caixabank, SA | Bancos | 1.027 | 49,7 | 555 | 26,9 | 484 | 23,4 | 81,4 | 2.066 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | Bancos | 360 | 35,4 | 134 | 13,2 | 522 | 51,4 | 94,9 | 1.016 |
| Wizink Bank, SA | Bancos | 481 | 81,9 | 72 | 12,3 | 34 | 5,8 | 90,1 | 587 |
| Banco Sabadell, SA | Bancos | 154 | 34,6 | 103 | 23,1 | 188 | 42,2 | 84,4 | 445 |
| Abanca Corporacion Bancaria, SA | Bancos | 164 | 39,0 | 115 | 27,4 | 141 | 33,6 | 85,7 | 420 |
| Ibercaja Banco, SA | Bancos | 74 | 18,5 | 166 | 41,5 | 160 | 40,0 | 65,4 | 400 |
| Unicaja Banco, SA | Bancos | 67 | 22,9 | 139 | 47,4 | 87 | 29,7 | 68,4 | 293 |
| Bankia, SA (b) | Bancos | 140 | 48,8 | 87 | 30,3 | 60 | 20,9 | 70,5 | 287 |
| Caixabank Payments & Consumer, EFC, EP, SA | EFC EP híbridas | 117 | 49,2 | 76 | 31,9 | 45 | 18,9 | 85,0 | 238 |
| Kutxabank, SA | Bancos | 54 | 25,5 | 113 | 53,3 | 45 | 21,2 | 53,9 | 212 |
| ING Bank NV, SE | Sucursales de EC comunitarias | 43 | 21,4 | 62 | 30,8 | 96 | 47,8 | 61,9 | 201 |
| Cajamar Caja Rural, SCC | Cooperativas de crédito | 29 | 18,6 | 63 | 40,4 | 64 | 41,0 | 78,3 | 156 |
| Liberbank, SA (c) | Bancos | 35 | 26,1 | 56 | 41,8 | 43 | 32,1 | 79,1 | 134 |
| Bankinter, SA | Bancos | 28 | 22,2 | 74 | 58,7 | 24 | 19,0 | 36,3 | 126 |
| Bankinter Consumer Finance, EFC, SA | EFC EP híbridas | 43 | 44,3 | 20 | 20,6 | 34 | 35,1 | 77,8 | 97 |
| Deutsche Bank, SAE | Bancos | 14 | 15,6 | 48 | 53,3 | 28 | 31,1 | 45,2 | 90 |
| Cajasur Banco, SA | Bancos | 22 | 25,6 | 52 | 60,5 | 12 | 14,0 | 74,3 | 86 |
| Santander Consumer Finance, SA | Bancos | 55 | 67,1 | 19 | 23,2 | 8 | 9,8 | 83,8 | 82 |
| Evo Banco, SA | Bancos | 24 | 33,8 | 26 | 36,6 | 21 | 29,6 | 64,0 | 71 |
| Banco Cetelem, SA | Bancos | 33 | 50,0 | 21 | 31,8 | 12 | 18,2 | 64,8 | 66 |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | EFC | 35 | 54,7 | 14 | 21,9 | 15 | 23,4 | 87,8 | 64 |
| Caja Rural de Granada, SCC | Cooperativas de crédito | 23 | 36,5 | 29 | 46,0 | 11 | 17,5 | 57,7 | 63 |
| Caja Laboral Popular, CC | Cooperativas de crédito | 7 | 12,5 | 22 | 39,3 | 27 | 48,2 | 48,3 | 56 |
| Caja Rural del Sur, SCC | Cooperativas de crédito | 34 | 63,0 | 12 | 22,2 | 8 | 14,8 | 84,8 | 54 |
| Andbank España, SA | Bancos | 14 | 29,2 | 31 | 64,6 | 3 | 6,3 | 35,6 | 48 |
| Eurocaja Rural, SCC | Cooperativas de crédito | 13 | 28,3 | 23 | 50,0 | 10 | 21,7 | 66,7 | 46 |
| Open Bank, SA | Bancos | 4 | 10,8 | 10 | 27,0 | 23 | 62,2 | 71,4 | 37 |
| Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC | Cooperativas de crédito | 9 | 36,0 | 10 | 40,0 | 6 | 24,0 | 47,4 | 25 |
| Cofidis, SA, SE | Sucursales de EC comunitarias | 17 | 73,9 | 3 | 13,0 | 3 | 13,0 | 85,0 | 23 |
| Caixa de C. dels Enginyers-CC Ingenieros, SCC | Cooperativas de crédito | 8 | 38,1 | 7 | 33,3 | 6 | 28,6 | 66,7 | 21 |
| Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC | Cooperativas de crédito | 2 | 10,5 | 12 | 63,2 | 5 | 26,3 | 42,9 | 19 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | Cooperativas de crédito | 10 | 52,6 | 3 | 15,8 | 6 | 31,6 | 76,9 | 19 |

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 26.3.2021, por fusión con Caixabank, SA.

c Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2021, por fusión con Unicaja Banco, SA.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2021 (cont.)

| Entidad | Tipo de entidad | Rectificaciones antes de informe (allanamientos) | | Informes favorables al reclamante | | Informes favorables a la entidad | | % total de rectificaciones (a) | Total |
|--|--------------------------------|--|------|-----------------------------------|------|----------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| | | N.º | % | N.º | % | N.º | % | | |
| Arquia Bank, SA | Bancos | 6 | 35,3 | 6 | 35,3 | 5 | 29,4 | 75,0 | 17 |
| Financiera El Corte Inglés, EFC, SA | EFC | 3 | 17,6 | 3 | 17,6 | 11 | 64,7 | 83,3 | 17 |
| Cajasiete, Caja Rural, SCC | Cooperativas de crédito | 2 | 12,5 | 11 | 68,8 | 3 | 18,8 | 30,8 | 16 |
| Oney Servicios Financieros, EFC, SA | EFC EP híbridas | 3 | 20,0 | 11 | 73,3 | 1 | 6,7 | 21,4 | 15 |
| Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC | EFC | 1 | 7,7 | 11 | 84,6 | 1 | 7,7 | 91,7 | 13 |
| Banca March, SA | Bancos | 3 | 25,0 | 4 | 33,3 | 5 | 41,7 | 100,0 | 12 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | Cooperativas de crédito | 3 | 27,3 | 4 | 36,4 | 4 | 36,4 | 42,9 | 11 |
| Servicios Prescriptor y Medios de Pagos, EFC, SA (b) | EFC | 3 | 27,3 | 3 | 27,3 | 5 | 45,5 | 50,0 | 11 |
| N26 Bank GmbH, SE | Sucursales de EC comunitarias | 1 | 10,0 | 2 | 20,0 | 7 | 70,0 | 66,7 | 10 |
| Targobank, SA | Bancos | 1 | 10,0 | 3 | 30,0 | 6 | 60,0 | 50,0 | 10 |
| Singular Bank, SA | Bancos | 6 | 60,0 | 3 | 30,0 | 1 | 10,0 | 88,9 | 10 |
| Banco Pichincha España, SA | Bancos | 2 | 20,0 | 3 | 30,0 | 5 | 50,0 | 60,0 | 10 |
| Caja Rural Central, SCC | Cooperativas de crédito | 4 | 44,4 | 5 | 55,6 | 0 | 0,0 | 55,6 | 9 |
| Caja Rural de Extremadura, SCC | Cooperativas de crédito | 1 | 11,1 | 6 | 66,7 | 2 | 22,2 | 14,3 | 9 |
| Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV | Cooperativas de crédito | 3 | 33,3 | 5 | 55,6 | 1 | 11,1 | 37,5 | 9 |
| Caja Rural de Zamora, CC | Cooperativas de crédito | 1 | 12,5 | 4 | 50,0 | 3 | 37,5 | 20,0 | 8 |
| PSA Financial Services Spain, EFC, SA | EFC | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 2 | 33,3 | 100,0 | 6 |
| PFS Card Services Ireland Limited, SE | Sucursales de EDE comunitarias | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | 0 | 0,0 | 83,3 | 6 |
| RCI Banque, SA, SE | Sucursales de EC comunitarias | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 80,0 | 6 |
| Banca Pueyo, S.A. | Bancos | 1 | 16,7 | 5 | 83,3 | 0 | 0,0 | 50,0 | 6 |
| Triodos Bank, NV, SE | Sucursales de EC comunitarias | 4 | 80,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 100,0 | 5 |
| Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia, y Castellidans, SCC | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 50,0 | 5 |
| Orange Bank, SA, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 4 | 80,0 | 100,0 | 5 |
| Volkswagen Bank GmbH, SE | Sucursales de EC comunitarias | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 0 | 0,0 | 60,0 | 5 |
| Caja Rural de Almendralejo, SCC | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 33,3 | 4 |
| Caja de Ahorros y MP de Ontinyent | Cajas de ahorros | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 25,0 | 4 |
| Nuevo Micro Bank, SA | Bancos | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 100,0 | 4 |
| Banco Mediolanum, SA | Bancos | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0,0 | 4 |
| Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC | EFC EP híbridas | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 25,0 | 4 |
| Caja Rural de Aragón, SCC | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | N/A | 4 |
| Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL | EP | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 50,0 | 4 |

FUENTE: Banco de España.

- a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).
b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30.7.2020, por renuncia, aunque con el compromiso de seguir atendiendo las reclamaciones que se presenten contra ella.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2021 (cont.)

| Entidad | Tipo de entidad | Rectificaciones antes de informe (allanamientos) | | Informes favorables al reclamante | | Informes favorables a la entidad | | % total de rectificaciones (a) | Total |
|--|-------------------------------|--|-------|-----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| | | N.º | % | N.º | % | N.º | % | | |
| Caja Rural de Salamanca, SCC | Cooperativas de crédito | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 100,0 | 4 |
| Caja Rural de Soria, SCC | Cooperativas de crédito | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 100,0 | 4 |
| De Lage Landen International BV, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | N/A | 3 |
| Banco Caminos, SA | Bancos | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 66,7 | 3 |
| American Express Europe, SA | EP | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0,0 | 3 |
| Pecunia Cards EDE, SL | EDE | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 3 |
| Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA | EFC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0,0 | 3 |
| BMW Bank GmbH, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0,0 | 3 |
| Sabadell Consumer Finance, SA | Bancos | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 100,0 | 3 |
| Telefónica Consumer Finance, EFC, SA | EFC | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 50,0 | 2 |
| Grupo Financiero 10, SL | ICI | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 50,0 | 2 |
| Bnext Electronic Issuer, EDE, SL | EDE | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 2 |
| Caja Rural de Gijón, Sociedad Cooperativa Asturiana de Crédito | Cooperativas de crédito | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 50,0 | 2 |
| AKF Bank GmbH & Co KG, SE | Sucursales de EC comunitarias | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 2 |
| Global Payments Moneytopay, EDE, SL | EDE | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 2 |
| Toyota Kreditbank GmbH, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0,0 | 2 |
| Caixa Rural Altea, CCV | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | N/A | 2 |
| Instituto de Crédito Oficial (ICO) | Crédito oficial | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 2 |
| Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA | EFC | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 2 |
| Abanca Servicios Financieros, EFC, SA | EFC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | N/A | 2 |
| Bancofar | Bancos | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural de Teruel, SCC | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0,0 | 2 |
| Cecabank, SA | Bancos | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 100,0 | 2 |
| Paypal (Europe) SàRL et Cie SCA | LPS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | N/A | 1 |
| Inmolago, SA | PI | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Bankoa, SA (b) | Bancos | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | N/A | 1 |
| Renta 4 Banco, SA | Bancos | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Baena Ntra. Sra. de Guadalupe, SCCA | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV | Cooperativas de crédito | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Hipoo Digital Loans, SL | ICI | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Santander Lease, SA, EFC | EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

b Entidad que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 2.11.2021, por fusión con Abanca Corporación Bancaria, SA.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2021 (cont.)

| Entidad | Tipo de entidad | Rectificaciones antes de informe (allanamientos) | | Informes favorables al reclamante | | Informes favorables a la entidad | | % total de rectificaciones (a) | Total |
|---|-------------------------------------|--|-------|-----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| | | N.º | % | N.º | % | N.º | % | | |
| Caja Rural San José de Burriana, SCCV | Cooperativas de de crédito | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Barclays Bank Ireland PLC, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Caja Rural de Torrent, CCV | Cooperativas de crédito | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Santander España Merchant Services, EP, SL | EP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | N/A | 1 |
| Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença | Cajas de ahorros | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Scania Finance Hispania, EFC, SA | EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA | EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Avanzia Bank, SA | LPS | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Unión Financiera Asturiana, SA, EFC | EFC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | N/A | 1 |
| FCA Capital España, EFC, SA | EFC | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Western Union Payment Services Ireland Limited (b) | Redes de agentes de EP comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Ferratum Bank PLC | LPS | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Worldremit Belgium, SA | LPS | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Novo Banco, SA, SE | Sucursales de EC comunitarias | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Xfera Consumer Finance, EFC, SA | EFC | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |
| Clearpay, SA | EP | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 100,0 | 1 |

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos) como las rectificaciones después de informe (véase esquema 1.7).

b Red de agentes que ha causado baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 16.2.2022.

Anejo 2 Reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

El 4 de noviembre de 2017 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, Ley 7/2017), con entrada en vigor un día después.

Con ese motivo, se hizo necesario revisar el procedimiento establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en lo sucesivo, la Orden), en lo relativo a los conflictos que se planteen en el ámbito financiero por los consumidores residentes en la Unión Europea (UE).

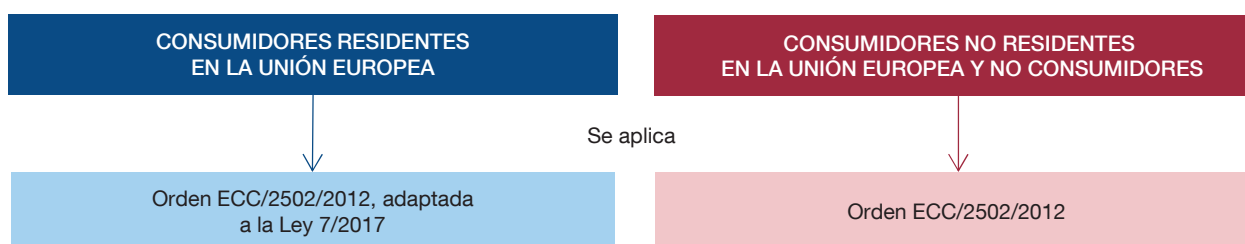
En el resto de los casos (esto es, reclamaciones presentadas por no consumidores —por ejemplo, por un autónomo— y las presentadas por consumidores no residentes en la UE, sigue resultando de aplicación el procedimiento previsto en la Orden.

En síntesis, aunque el procedimiento para reclamar es similar, hay diferencias (especialmente, en los plazos y en las causas de inadmisión) según se trate de un reclamante consumidor residente en la UE o no. Para poder determinar la condición del reclamante, se deberá tener en cuenta la definición de consumidor que ofrece la Ley 7/2017:

- las personas físicas que actúen con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y
- las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Así, desde la entrada en vigor de la Ley 7/2017 se distinguen dos procedimientos de reclamación, según se muestra en el esquema A2.1.

En concreto, el procedimiento que hay que seguir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) será el regulado en la Orden, si bien para acomodarlo a las exigencias de la Ley 7/2017, cuando a ellos acudan consumidores residentes en la UE (en lo sucesivo, «consumidores»), tiene las siguientes especialidades:

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

FUENTE: Banco de España.

1 Revisión de las causas de inadmisión

De conformidad con lo previsto en el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, son causas de inadmisión al procedimiento las siguientes:

- a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con la entidad financiera reclamada para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con la referida entidad, incluidos los supuestos en los que los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de reclamación sean distintos de los aducidos previamente ante aquella. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación a la entidad y esta no hubiese comunicado su resolución.
- b) Si la reclamación resultara manifiestamente infundada, incluidos los supuestos en que se aprecie inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación o aquellos en que no se concrete el motivo de reclamación, o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor reconocidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela o derivados de las buenas prácticas, en el ámbito financiero.
- c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante la misma u otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional o arbitral, con un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto de las mismas partes y en méritos de idéntico objeto.
- e) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde su interposición ante la

entidad financiera reclamada, su servicio de atención al cliente (SAC) o, en su caso, su defensor del cliente.

La inadmisión a trámite de una reclamación se notificará motivadamente al reclamante en un plazo máximo de 21 días naturales desde la recepción del expediente de reclamación (art. 18.3 de la Ley 7/2017) o, en su caso, desde la fecha en que se haya recibido la documentación necesaria para apreciar que concurre alguna de las causas de inadmisión previstas en el apartado anterior. Además, en aquellos casos en los que sea subsanable (por ejemplo, inadmisión de reclamación por no haber sido presentada previamente ante la entidad financiera reclamada), se informará expresamente de ello al consumidor.

Dicho lo anterior, no puede obviarse que las reclamaciones que conocen los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP son las que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que se deriven de presuntos incumplimientos por las entidades contra las que se reclama, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los siguientes supuestos concurrirá una falta de competencia de los servicios de reclamaciones (los previstos en el art. 10.1 de la Orden):

- Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquellos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos. Por ejemplo, aquellas reclamaciones en las que se solicita la declaración de nulidad o el carácter abusivo del contrato suscrito con la entidad (o de alguna de sus cláusulas).
- Cuando en la reclamación o queja se presenten controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.
- Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.
- Cuando la reclamación se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena a la normativa de transparencia y

protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros. Por ejemplo, reclamaciones dirigidas contra entidades supervisadas por el Banco de España, que habían concedido financiación para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, con el que había surgido algún problema y, por tanto, el reclamante solicitaba la resolución del contrato de financiación, devolución de cantidades satisfechas y no realización de nuevos pagos o similar. En tales casos, para el ejercicio de tales derechos se hace necesaria una valoración, en primer término, de si tiene lugar un incumplimiento por parte del prestador del servicio, y para ello son precisos conocimientos técnicos y especializados en materias ajenas a la transparencia bancaria y realización de pruebas que solo pueden ser ordenadas y valoradas en sede judicial, nuevamente por expertos (informe pericial).

Finalmente, como se ha expuesto en el capítulo 1 de esta Memoria, el Banco de España ha comenzado a apreciar desde el 1 de enero de 2021 que, en aquellas reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE en que han transcurrido más de cinco años desde que se produjeron los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación a la entidad, resulta de aplicación lo previsto en el artículo 1964 del Código Civil, una vez transcurrido el período transitorio, desde el pasado 28 de diciembre de 2020. En consecuencia, el Banco de España no puede tramitar tales reclamaciones, por ser extemporáneas.

2 Plazo para acudir a los servicios de reclamaciones

Para el caso de reclamaciones motivadas por servicios de pago, el plazo de respuesta por parte del SAC de la entidad, con carácter general, es de 15 días hábiles (art. 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera), ya sea consumidor residente en la UE o no.

Para el resto de los casos, se acortan los plazos en aquellos supuestos en los que la entidad no responde a la reclamación previa: los servicios de reclamaciones admitirán las reclamaciones si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no haya comunicado su resolución [art. 18.1.a) de la Ley 7/2017].

Como consecuencia de lo anterior, el plazo de dos meses con el que contaban para contestar los departamentos o SAC y, en su caso, los defensores del cliente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE del 24), ha sido sustituido por un plazo de un mes, con respecto a las reclamaciones formuladas por consumidores residentes en la UE.

3 Duración del procedimiento

El plazo de resolución del expediente se reduce y pasa a ser de 90 días naturales, contados desde la fecha de presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que se disponga de la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento. A estos efectos, el plazo de resolución comenzará a contar desde la recepción de las alegaciones de la entidad reclamada o, en todo caso, transcurrido el plazo de 21 días naturales sin que dicha entidad reclamada hubiera atendido el requerimiento previamente efectuado por el servicio de reclamaciones correspondiente¹. Cuando concorra especial complejidad, dicho plazo podrá ser ampliado hasta un máximo de otros 90 días, debiendo comunicar a las partes esta prórroga de manera motivada (art. 20 de la Ley 7/2017). El procedimiento terminará, de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Orden, con un informe final motivado del servicio de reclamaciones correspondiente. Dicho informe no tendrá carácter vinculante (no obliga a las partes) ni la consideración de acto administrativo recurrible (no será susceptible de posterior reclamación ante los órganos administrativos o judiciales).

4 Los plazos se expresarán en días naturales

Como se ha expuesto, la Ley 7/2017 únicamente regula el plazo para notificar la inadmisión de una reclamación (21 días naturales) y para resolver el procedimiento (90 días naturales). Por ello, para los demás supuestos (esto es: plazo para acusar recibo de la reclamación presentada; plazo otorgado al reclamante, en su caso, para completar información que sea necesaria; plazo para efectuar alegaciones por parte de la entidad reclamada o plazo del reclamante para manifestarse, en caso de así considerarlo, sobre tales alegaciones), se siguen aplicando los plazos previstos en la Orden, pero, por una cuestión de coherencia y uniformidad, se entenderán referidos a días naturales y no a hábiles, así:

- i) los plazos de 15 días hábiles pasan a ser de 21 días naturales;
- ii) los plazos de 10 días hábiles se entenderán de 14 días naturales, y
- iii) el plazo de 8 días hábiles que se concede a la entidad reclamada para formular sus alegaciones (en aquellos casos excepcionales en que así lo solicita) pasa a establecerse en 11 días naturales.

¹ Cuando una reclamación se admite a trámite, se procede a remitir a la entidad reclamada toda la documentación presentada por el consumidor, para que alegue lo que considere oportuno, aportando su total justificación documental y cuantos datos obren en su poder que permitan informar sobre la reclamación de referencia (y, en su caso, copia de los contratos reguladores de la operativa reclamada).

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO, EN FUNCION DE QUIÉN PRESENTA LA RECLAMACIÓN

| CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UNIÓN EUROPEA | CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UNIÓN EUROPEA Y NO CONSUMIDORES |
|---|--|
| CAUSAS DE INADMISIÓN | |
| No haber reclamado previamente ante la entidad (o defensor del cliente, en su caso) | No haber reclamado previamente ante la entidad (o defensor del cliente, en su caso) |
| No haber transcurrido el plazo que la entidad tiene para responder a la reclamación (15 días hábiles si es servicio de pago, un mes en el resto de los casos) | No haber transcurrido el plazo que la entidad tiene para responder a la reclamación (15 días hábiles si es servicio de pago, dos meses en el resto de los casos) |
| Reclamación manifiestamente infundada o no materia de transparencia | Reclamación manifiestamente infundada o no materia de transparencia |
| Contenido vejatorio | No previsto |
| Cuestión de tribunales (planteada, resuelta o de su competencia exclusiva, de conformidad con normativa vigente) | Cuestión de tribunales (planteada, resuelta o de su competencia exclusiva, de conformidad con normativa vigente) |
| Transtorno de un año desde la reclamación previa ante la entidad | Transtorno de seis años desde la producción de los hechos |
| PLAZO PARA ELEVAR RECLAMACIÓN AL BANCO DE ESPAÑA, ANTE FALTA DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD RECLAMADA | |
| Servicio de pago: 15 días hábiles | Servicio de pago: 15 días hábiles |
| Resto de las materias: un mes | Resto de las materias: dos meses |
| DURACIÓN | |
| 90 días naturales | Cuatro meses |
| PLAZOS | |
| 14 días naturales para acusar recibo al reclamante | 10 días hábiles para acusar recibo al reclamante |
| 14 días naturales para que el reclamante complete | 10 días hábiles para que el reclamante complete |
| 21 días naturales para que la entidad reclamada alegue | 15 días hábiles para que la entidad reclamada alegue |
| 21 días naturales para la emisión de un informe de inadmisión | No previsto |

FUENTE: Banco de España.

5 Gratuidad del procedimiento para las partes

A tenor del artículo 11 de la Ley 7/2017, «los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores». La Orden no prevé nada al respecto, pero, en la práctica, el procedimiento siempre ha sido gratuito para las partes (tanto para el reclamante como para la entidad financiera reclamada), y así continúa siendo.

En el esquema A2.2 se muestra un resumen de lo expuesto con anterioridad.

Durante 2021, las reclamaciones presentadas ante el Banco de España por consumidores residentes en la UE han sido 32.698, lo que representa un 95,2 % del total de las tramitadas por esta institución.

En el cuadro A2.1 se presenta un detalle de las materias sobre las que versaron estas reclamaciones recibidas, en términos absolutos y relativos. En cualquier caso, para un mayor detalle, nos remitimos a lo ya expuesto en el apartado 2.5, «¿Por qué se reclamó?», de este capítulo (puesto que, como se ha indicado, las reclamaciones presentadas por consumidores son la mayoría).

Por su parte, en el esquema A2.3 se muestra el modo en que se han resuelto las citadas reclamaciones, nuevamente en términos absolutos y relativos. Es recomendable realizar una lectura conjunta de este esquema con el esquema 1.5 de este capítulo. En este último se exponen los pasos que se han de seguir para determinar la forma en que se resuelve cada una de las reclamaciones presentadas, de conformidad con lo establecido con la normativa vigente (estructura del procedimiento de reclamaciones y las competencias que ostenta el Banco de España sobre las entidades financieras).

Como puede observarse, no todas las reclamaciones que los consumidores presentan ante el Banco de España finalizan con un allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o con la emisión de un informe final en el que se pone de manifiesto la opinión del Banco de España sobre el asunto controvertido. Las principales causas de lo anterior son las siguientes:

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado, por lo que procede su inadmisión a trámite. En 2021, así ha sucedido en el 52,7 % de los casos (esto es, en 17.221 reclamaciones), por concurrir alguna de las causas previstas en el artículo 18.1 de la Ley 7/2017 (donde destacan aquellos casos en los que el consumidor no acredita haber reclamado previamente ante su entidad o, acreditándolo, no aporta contestación y no ha finalizado el plazo que la entidad tiene para dar respuesta —en 2021, 6.922 reclamaciones—) o por no cumplirse el ámbito de aplicación del procedimiento (por ejemplo, reclamaciones

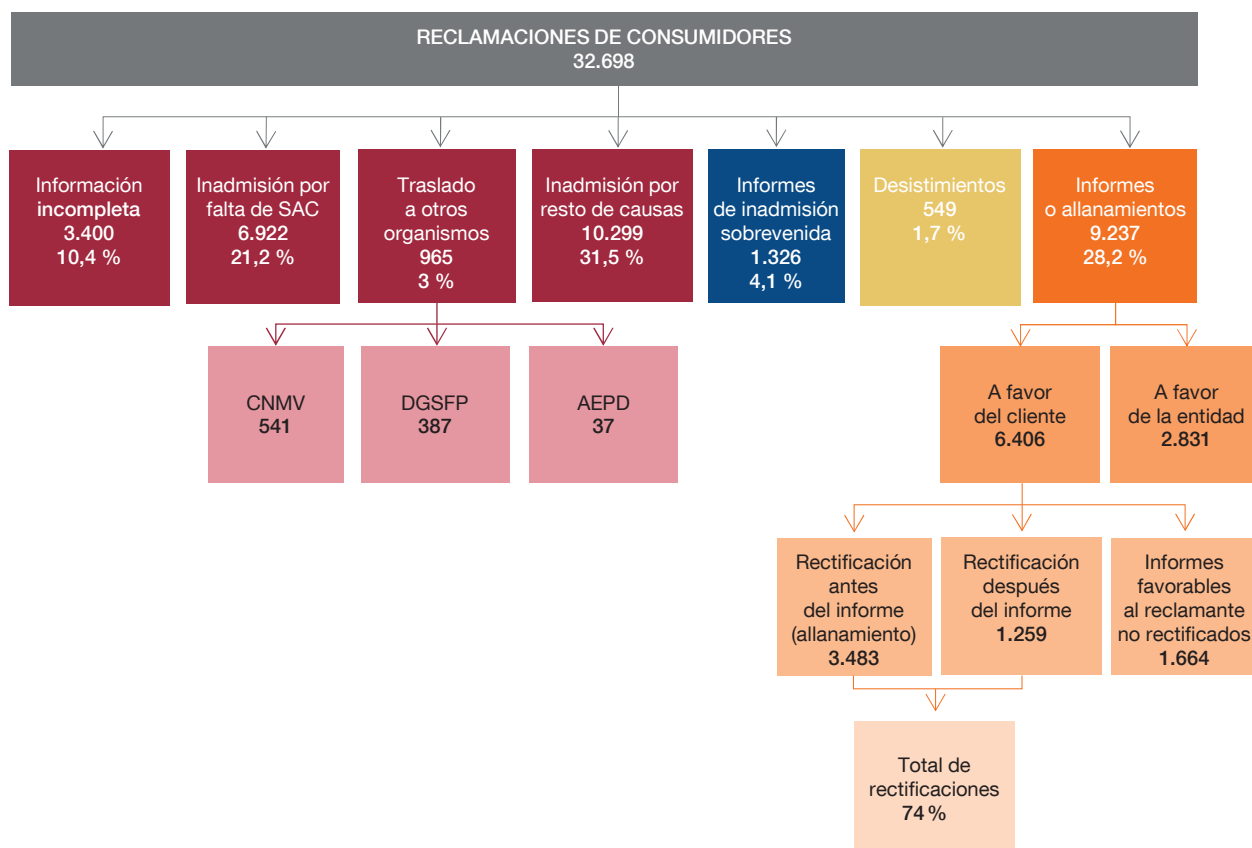
Cuadro A2.1

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. CONSUMIDORES

| | 2021 | |
|-------------------------|---------------|--------------|
| | Número | % s/total |
| Hipotecas | 11.307 | 34,6 |
| Tarjetas | 10.017 | 30,6 |
| Cuentas y depósitos | 5.229 | 16,0 |
| Préstamos personales | 1.884 | 5,8 |
| Transferencias | 1.109 | 3,4 |
| Herencias | 1.145 | 3,5 |
| Otros organismos | 965 | 3,0 |
| Efectivo y cheques | 251 | 0,8 |
| Otros servicios de pago | 187 | 0,6 |
| Pymes | 41 | 0,1 |
| Avales | 66 | 0,2 |
| Otras reclamaciones | 497 | 1,5 |
| TOTAL | 32.698 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.3

RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES RESUELTAS EN 2021

FUENTE: Banco de España.

MOTIVOS DE INADMISIÓN. CONSUMIDORES

| | 2021 | |
|---|--------|-----------|
| | Número | % s/total |
| Por falta de reclamación previa ante el SAC [art. 18.1. a) Ley 7/2017] | 6.725 | 20,6 |
| Por no haber transcurrido el plazo de respuesta del SAC [art. 18.1. a) Ley 7/2017] | 197 | 0,6 |
| Manifiestamente infundada [art. 18.1. b) Ley 7/2017] | 611 | 1,9 |
| No materia de transparencia [art. 18.1. b) Ley 7/2017] | 671 | 2,1 |
| Contenido vejatorio [art. 18.1. c) Ley 7/2017] | 1 | 0,0 |
| Cuestión de tribunales [art. 18.1. d) Ley 7/2017] | 2.021 | 6,2 |
| Haber transcurrido un año desde la reclamación previa [art. 18.1.e) Ley 7/2017] | 516 | 1,6 |
| Otros motivos (entidad no de crédito, operación no bancaria, asunto resuelto, etc.) | 6.479 | 19,8 |
| Total de inadmisiones | 17.221 | 52,7 |
| Informes o allanamientos | 9.237 | 28,2 |
| Otras formas de finalización | 6.240 | 19,1 |
| Total de reclamaciones recibidas | 32.698 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

presentadas contra entidades no supervisadas, o por operaciones no bancarias). En el cuadro A2.2 se facilita un desglose de sus causas, en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de las 32.698 reclamaciones recibidas.

En algunos supuestos, si la causa de inadmisión se aprecia una vez iniciado el procedimiento de reclamación (por ejemplo, lo pone de manifiesto la entidad reclamada —acredita que existe un procedimiento judicial—), el Banco de España procede a emitir un informe de inadmisión sobrevenida. En 2021 sucedió en 1.326 reclamaciones.

- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo son la CNMV, la DGSFP o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), por lo que el Banco de España procede a darles traslado de aquella. En 2021 ha habido 965 reclamaciones (541 a la CNMV, 387 a la DGSP y 37 a la AEPD).
- c) No se dispone de la documentación mínima que resulta necesaria para resolver la cuestión, y, habiéndosela solicitado al reclamante, no ha respondido (en 2021 ocurrió en 3.400 reclamaciones);
- d) El consumidor desiste de su reclamación (en 2021 así ha sucedido en 549 casos).

Cuadro A2.3

RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES CON FINALIZACIÓN DISTINTA A INFORME O ALLANAMIENTO

| | 2021 | |
|--|--------|-----------|
| | Número | % s/total |
| Información incompleta | 3.400 | 10,4 |
| Traslados a otros organismos competentes (CNMV, DGSFP, AEPD) | 965 | 3,0 |
| Informes de inadmisión sobrevenida | 1.326 | 4,1 |
| Desistimientos | 549 | 1,7 |
| Total | 6.240 | 19,1 |
| Informes o allanamientos | 9.237 | 28,2 |
| Inadmisiones a trámite | 17.221 | 52,7 |
| Total de reclamaciones recibidas | 32.698 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.4

INFORMES O ALLANAMIENTOS. CONSUMIDORES

| | 2021 | |
|---|--------|-------|
| | Número | % |
| Informes favorables a la entidad | 2.831 | 30,6 |
| Informes favorables a la parte reclamante | 2.923 | 31,6 |
| Rectificaciones antes de informe o allanamientos | 3.483 | 37,7 |
| Total de reclamaciones resueltas con informe o allanamiento | 9.237 | 100,0 |
| Total de rectificaciones | | 74 |

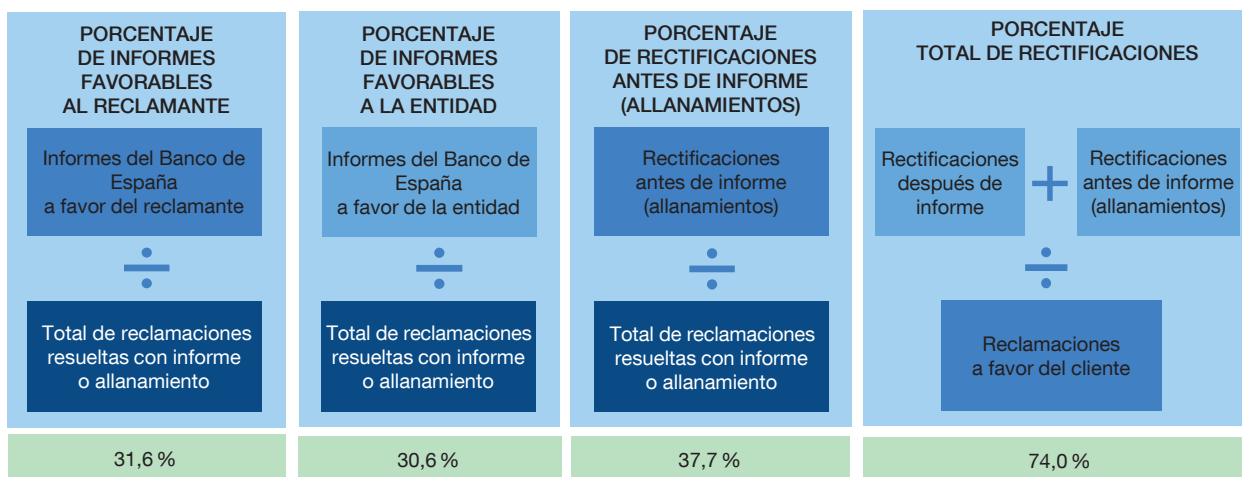
FUENTE: Banco de España.

En el cuadro A2.3 se muestra el número total de reclamaciones en el que no ha sido posible que el Banco de España emita un informe con pronunciamiento sobre el fondo, sin que la entidad reclamada se haya allanado a las pretensiones del reclamante, expresando las causas de ello y su peso relativo sobre el total de las recibidas.

Finalmente, los 9.237 expedientes de reclamación restantes han finalizado con un informe final y motivado del Banco de España (el 28,2 % de los casos planteados), entrando sobre el fondo de la cuestión, o con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante (lo que también se denomina «rectificación antes de informe»), como se muestra en el cuadro A2.4, y en el esquema A2.4 se explica la fórmula de cálculo de los porcentajes ahí indicados (como se expuso en el esquema 1.7 de este capítulo).

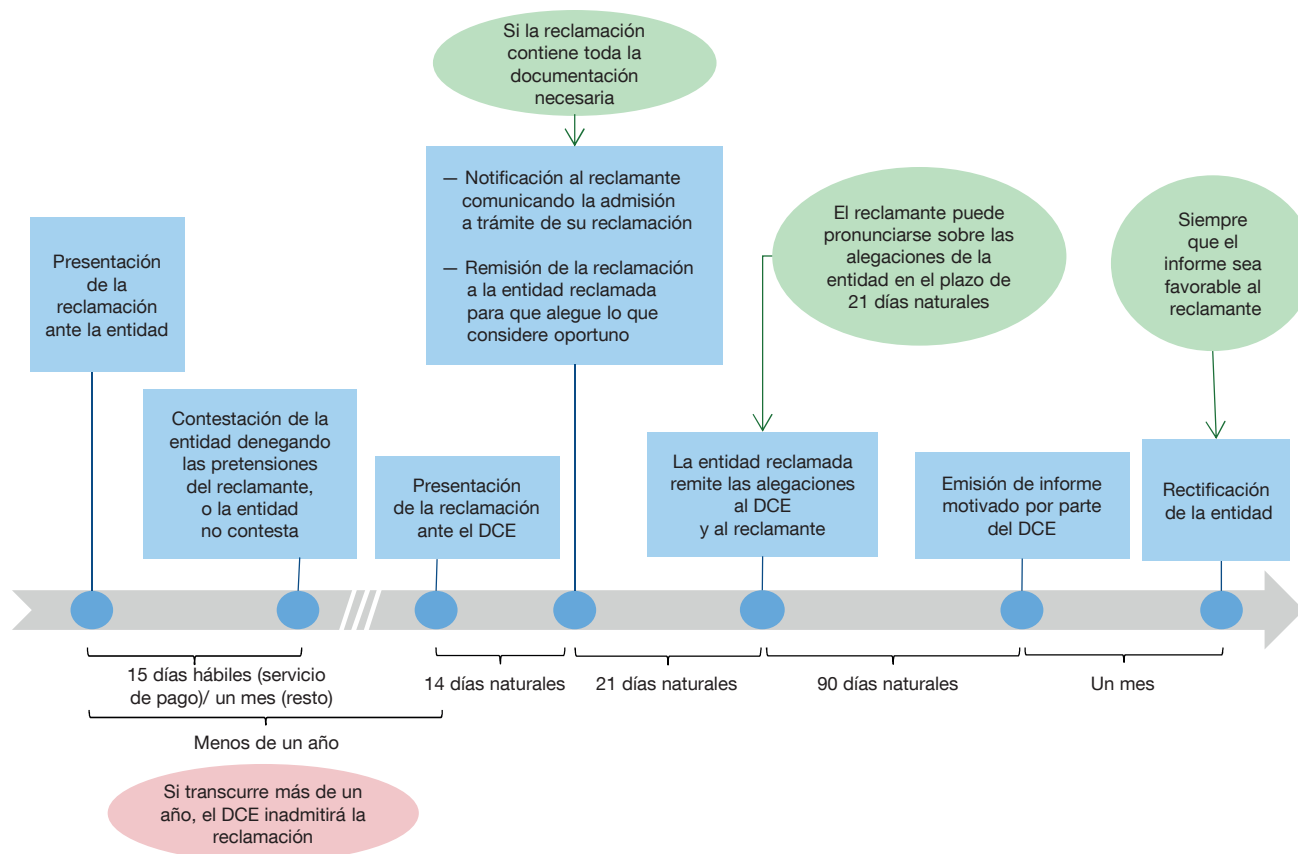
Desde una óptica temporal, el procedimiento de reclamación en estos casos es el que se muestra en el esquema A2.5.

FÓRMULAS DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES



FUENTE: Banco de España.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN CONSUMIDORES



FUENTE: Banco de España.