

SÍNTESIS DE LA MEMORIA

# MEMORIA DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2023

9 DE OCTUBRE DE 2024







## ÍNDICE

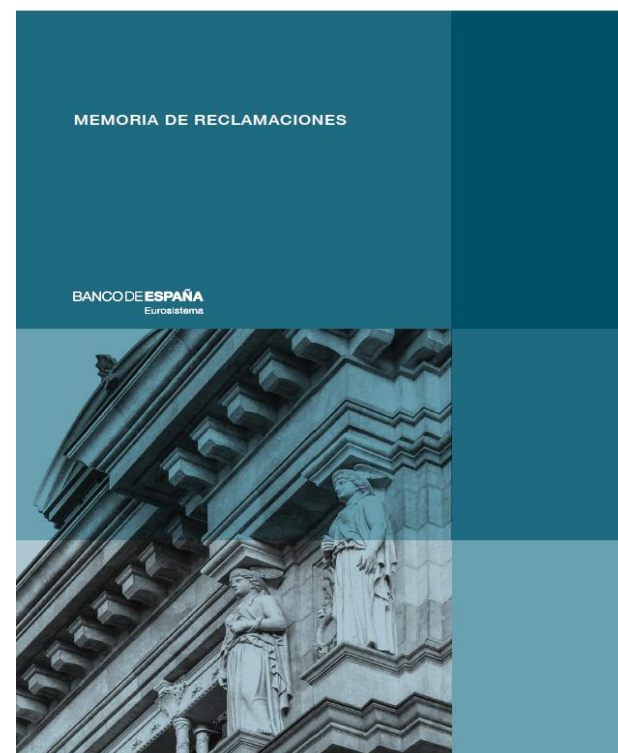
---

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



## **Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias**

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



## **Memoria de Reclamaciones 2023**

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



## PRINCIPALES NOVEDADES

## Capítulos

**Capítulo 1. Datos de la actividad de reclamaciones**

- Evolución histórica, productos y temáticas destacadas
- Entidades reclamadas
- Tramitación y resolución de expedientes
- Anejos estadísticos

**Capítulo 2. Análisis de expedientes resueltos**

- Detalle allanamientos y desistimientos, informes favorables a la entidad e informes favorables al reclamante
- Análisis de la fase de rectificación

**Capítulo 3. Criterios novedosos de resolución****Capítulo 4. Actividad de consultas**

- Análisis de la tramitación y resolución de consultas, evolución histórica y temáticas destacadas
- Consultas escritas más significativas

## Principales novedades

- Mayor explotación de los datos (p. ej. gráficos por entidades/tipo de resolución y materias/tipo de resolución )
- Anejo 3: detalle de **expedientes inadmitidos**

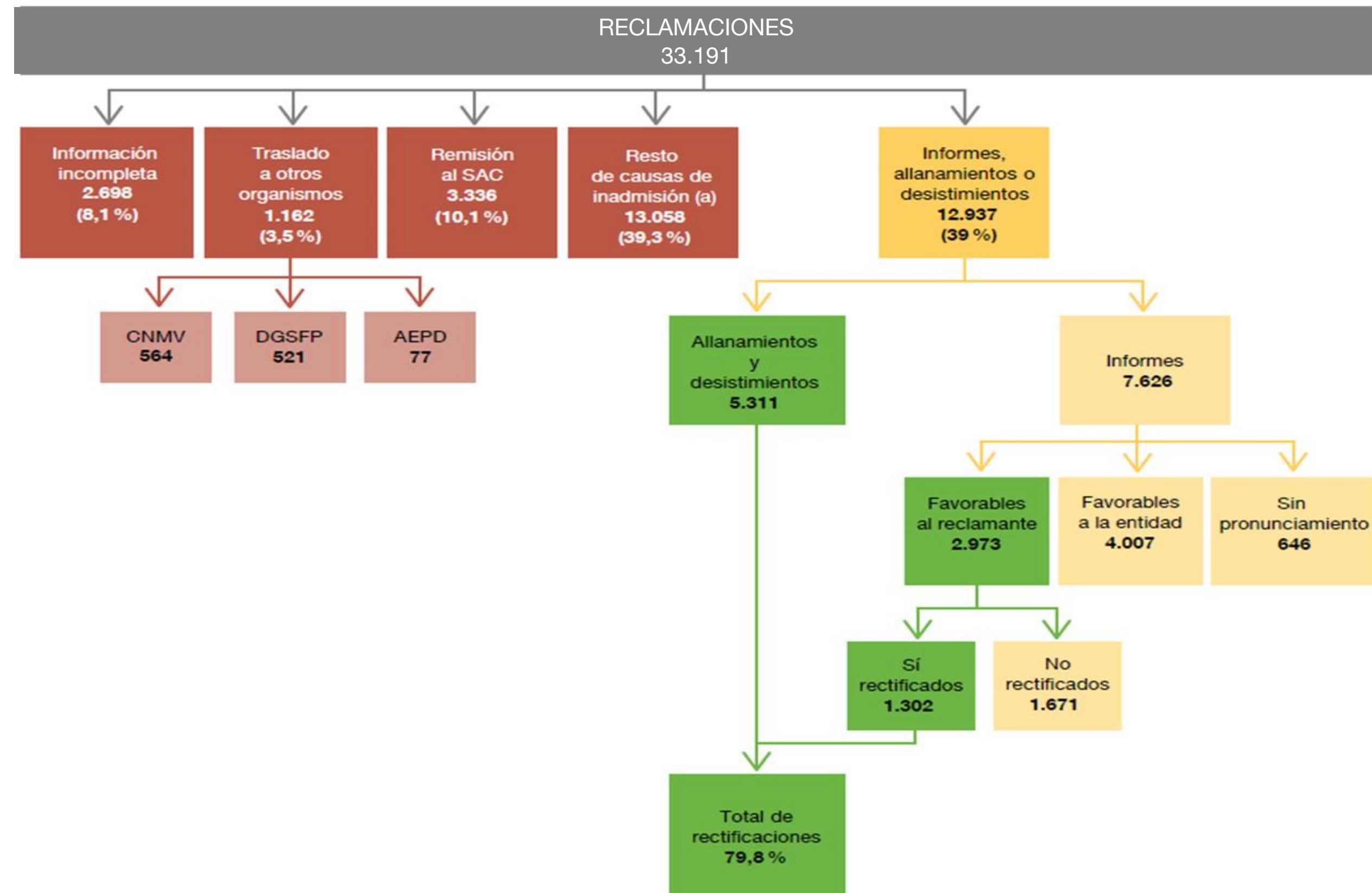
- Énfasis analítico de expedientes en el ámbito de competencia del Banco de España
- Detalle de temáticas y ranking de entidades

- Segregado stock de criterios (solo se incluyen los destacados del ejercicio, ya contenidos en el Compendio de junio 2024)

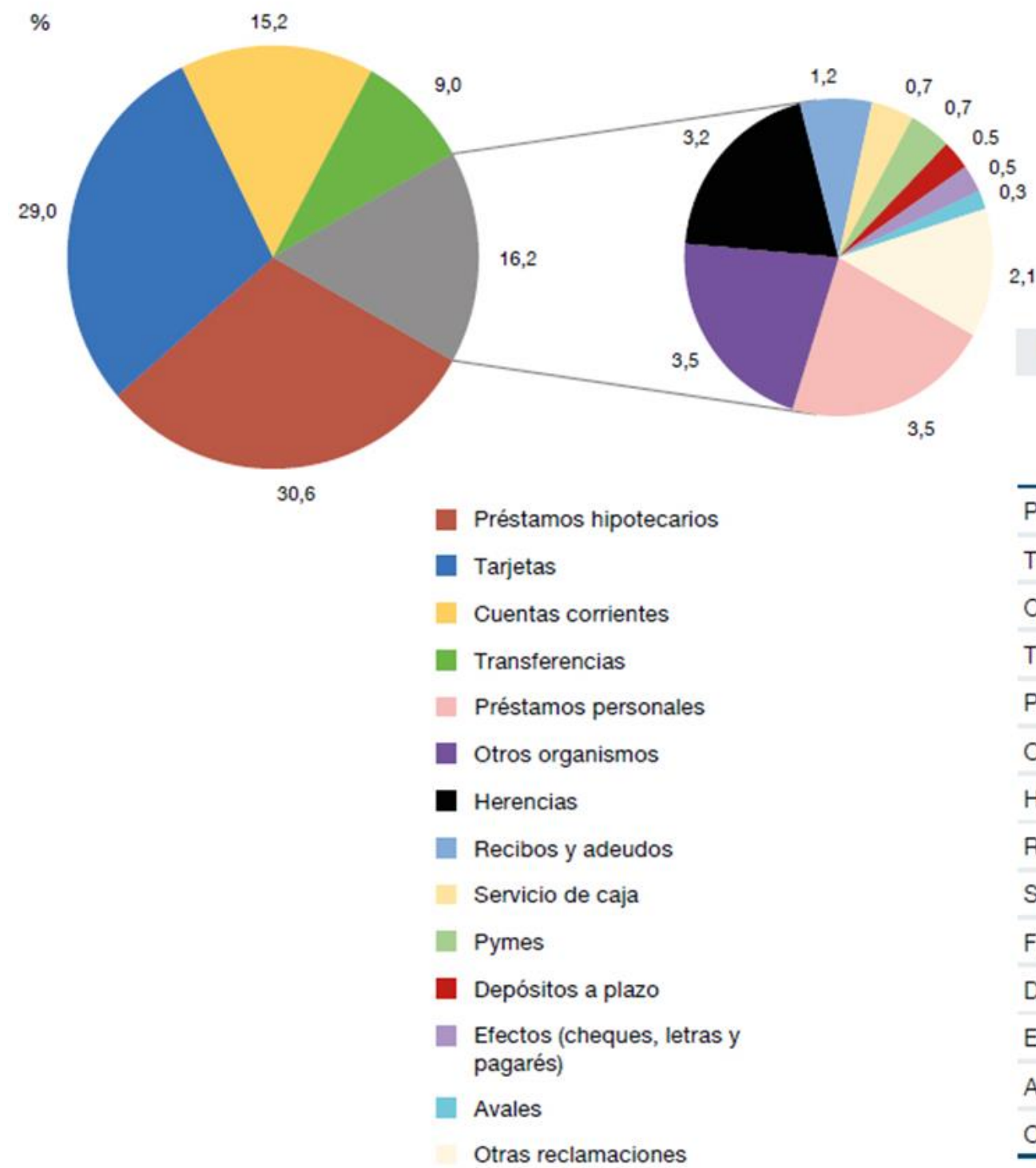
## DATOS GLOBALES EN 2023

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

## RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS



## RECLAMACIONES RECIBIDAS. PRODUCTOS

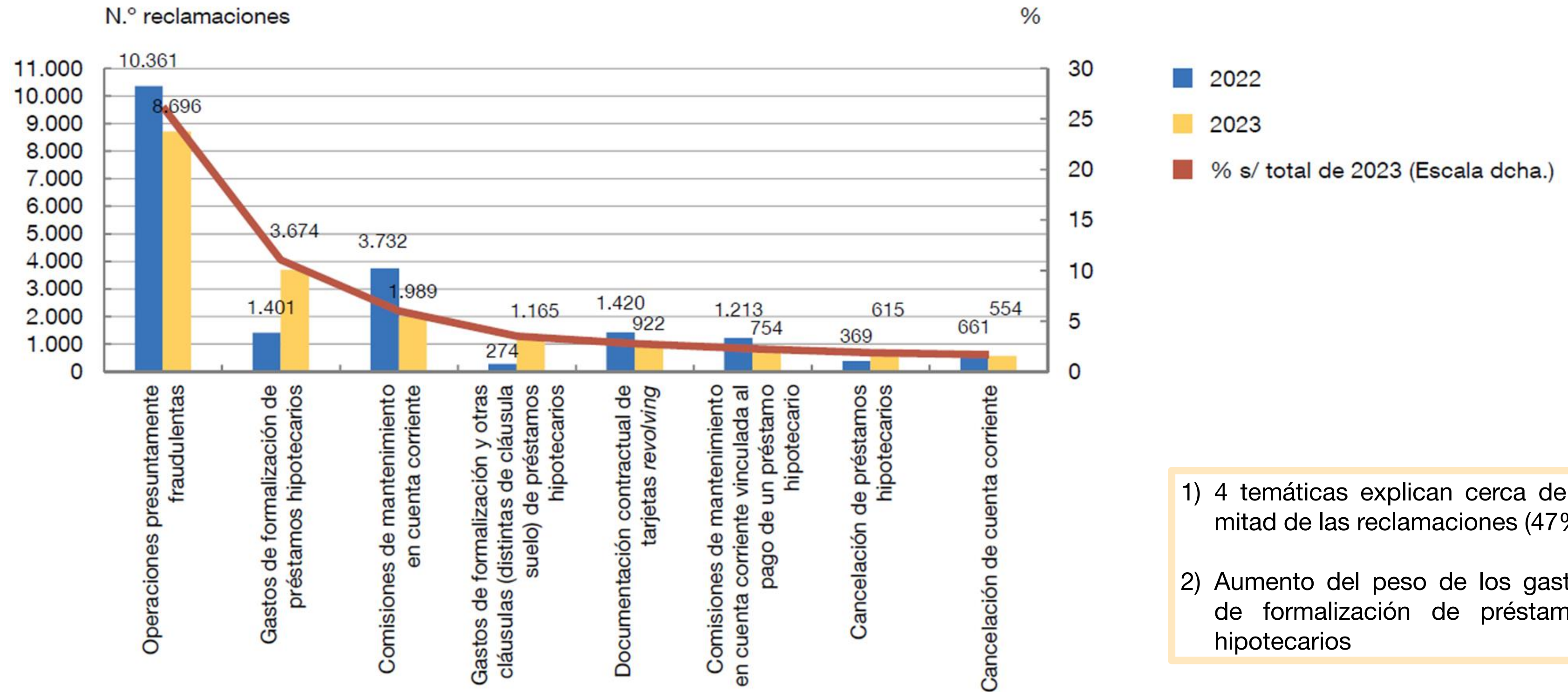


El 87% de los casos se concentran en incidencias relacionadas con cinco productos (préstamos hipotecarios, tarjetas, cuentas corrientes, transferencias y préstamos personales). Los tres primeros representan casi tres de cada cuatro reclamaciones.

Productos objeto de reclamación	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	10.145	30,6	6.190	18,1	63,9
Tarjetas	9.635	29,0	12.771	37,4	-24,6
Cuentas corrientes	5.046	15,2	7.523	22,0	-32,9
Transferencias	2.972	9,0	2.157	6,3	37,8
Préstamos personales	1.172	3,5	1.143	3,3	2,5
Otros organismos	1.162	3,5	1.115	3,3	4,2
Herencias	1.055	3,2	1.249	3,7	-15,5
Recibos y adeudos	407	1,2	415	1,2	-1,9
Servicio de caja	241	0,7	273	0,8	-11,7
Financiación a pymes/autónomos	237	0,7	271	0,8	-12,5
Depósitos a plazo	161	0,5	49	0,1	228,6
Efectos (cheques, letras y pagarés)	152	0,5	200	0,6	-24,0
Avales	101	0,3	152	0,4	-33,6
Otras reclamaciones	705	2,1	638	1,9	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>33.191</b>	<b>100,0</b>	<b>34.146</b>	<b>100,0</b>	<b>-2,8</b>



## RECLAMACIONES RECIBIDAS. TEMÁTICAS DESTACADAS

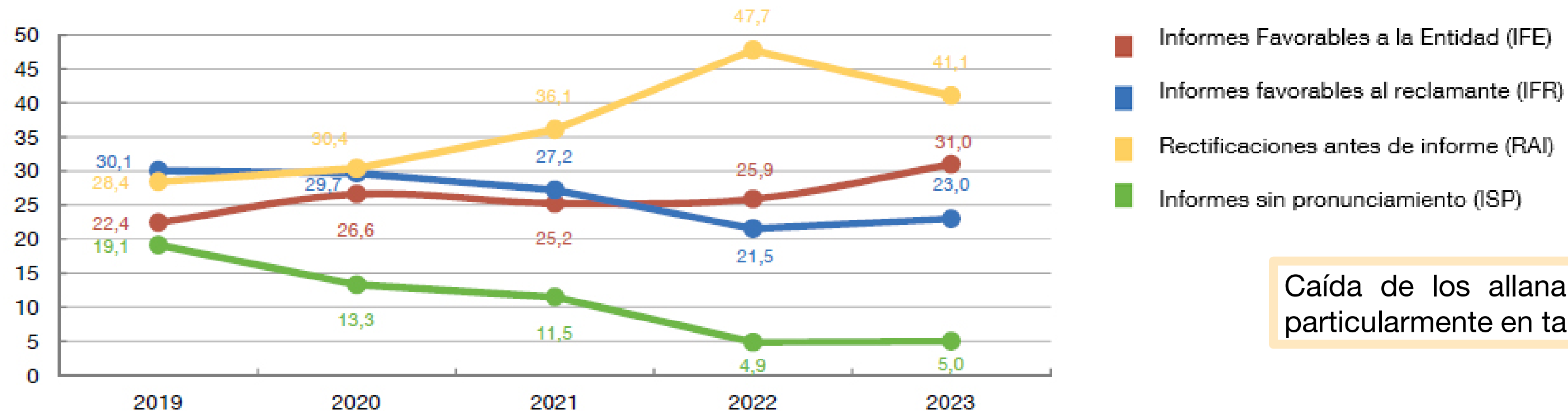


- 1) 4 temáticas explican cerca de la mitad de las reclamaciones (47%)
- 2) Aumento del peso de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios



# PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN Y PORCENTAJES DE RECTIFICACIONES

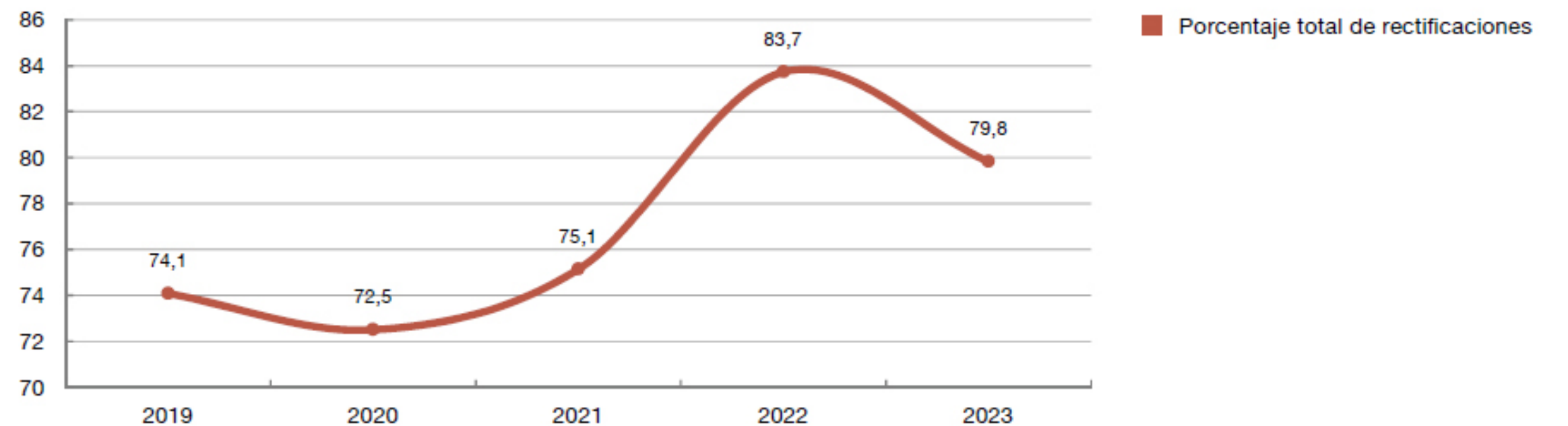
Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



Caída de los allanamientos y desistimientos, particularmente en tarjetas.

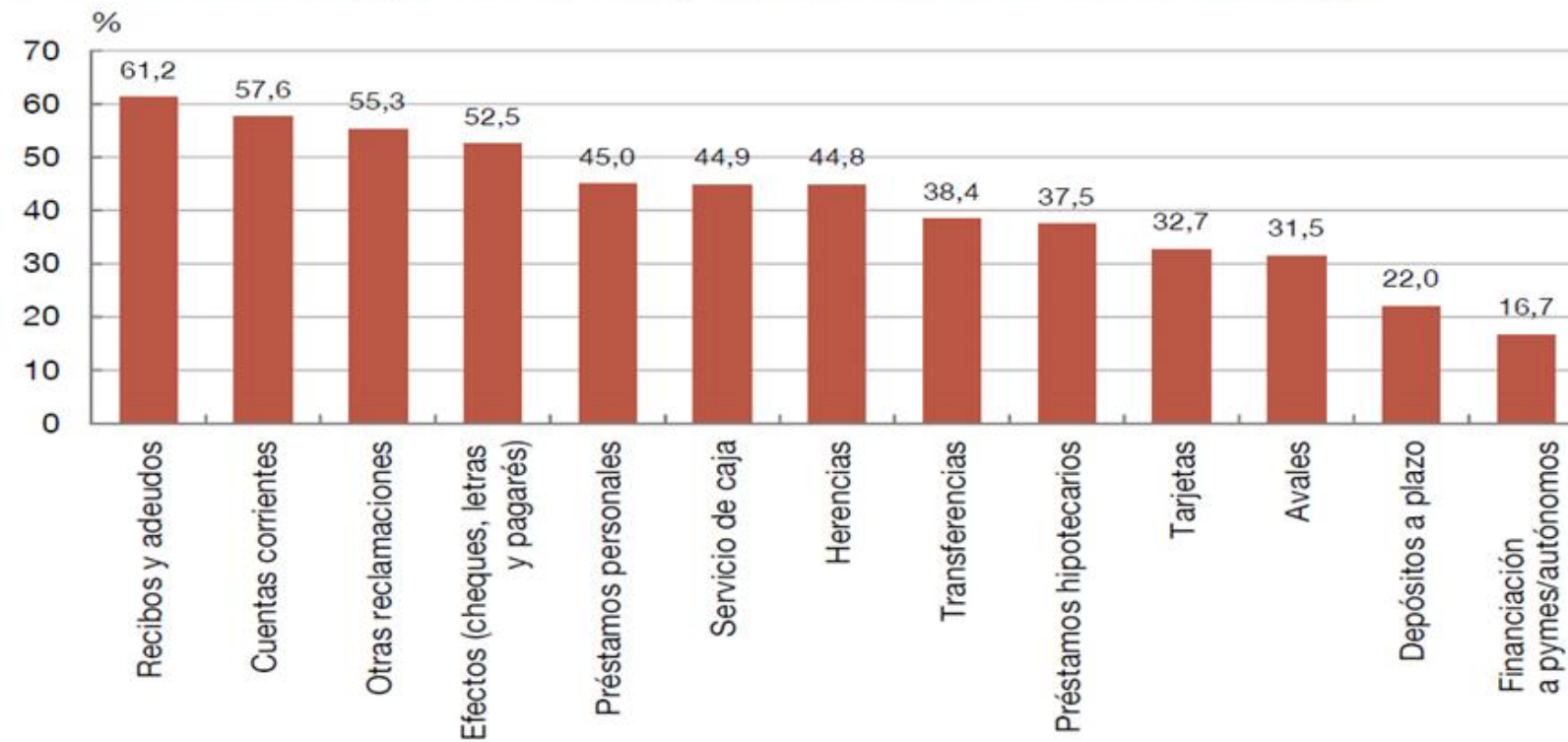
Mayor peso de reclamaciones “no rectificables”.

Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años

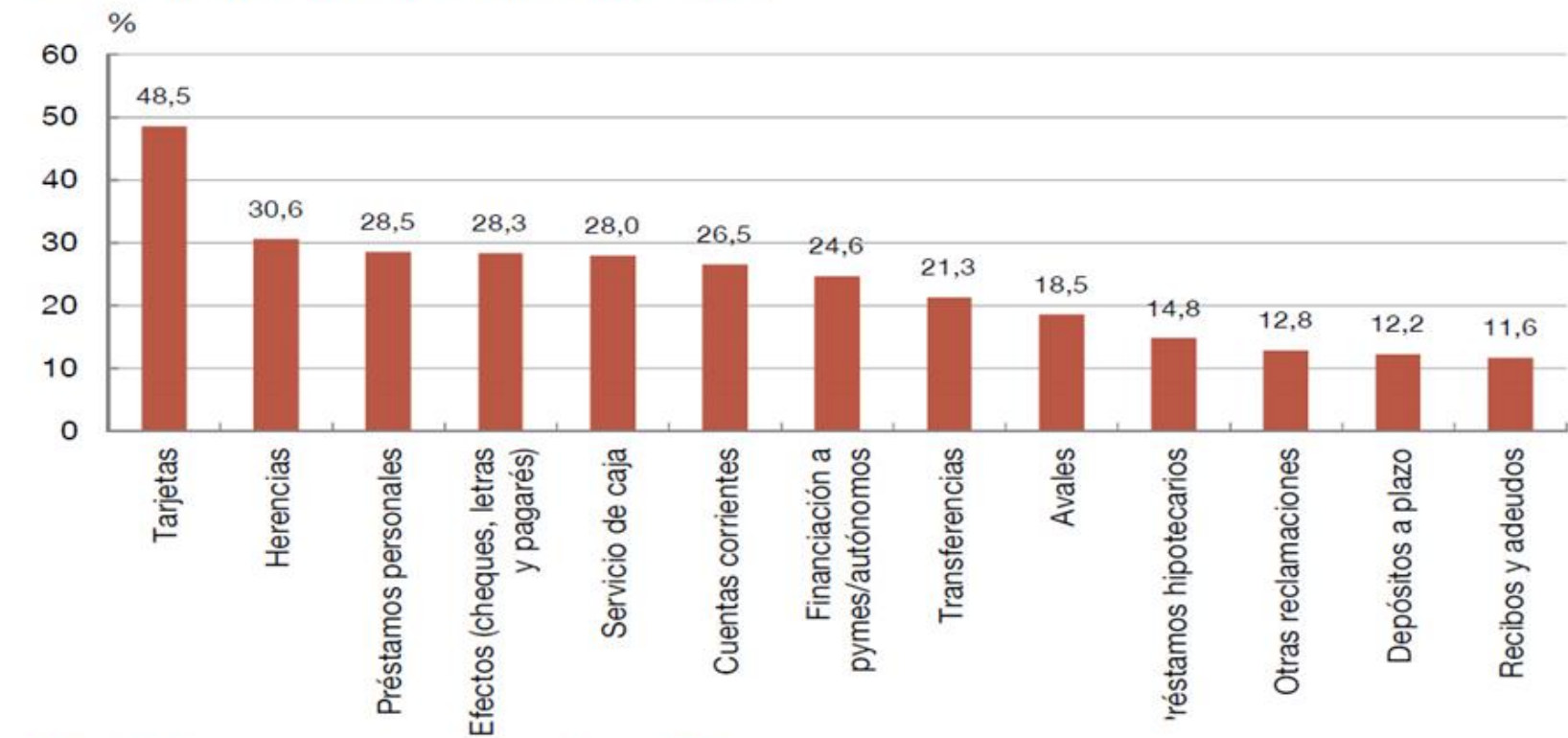


# ANÁLISIS DE EXPEDIENTES RESUELTOS. TIPOS DE RESOLUCIONES FINALES: DESGLOSE POR MATERIAS

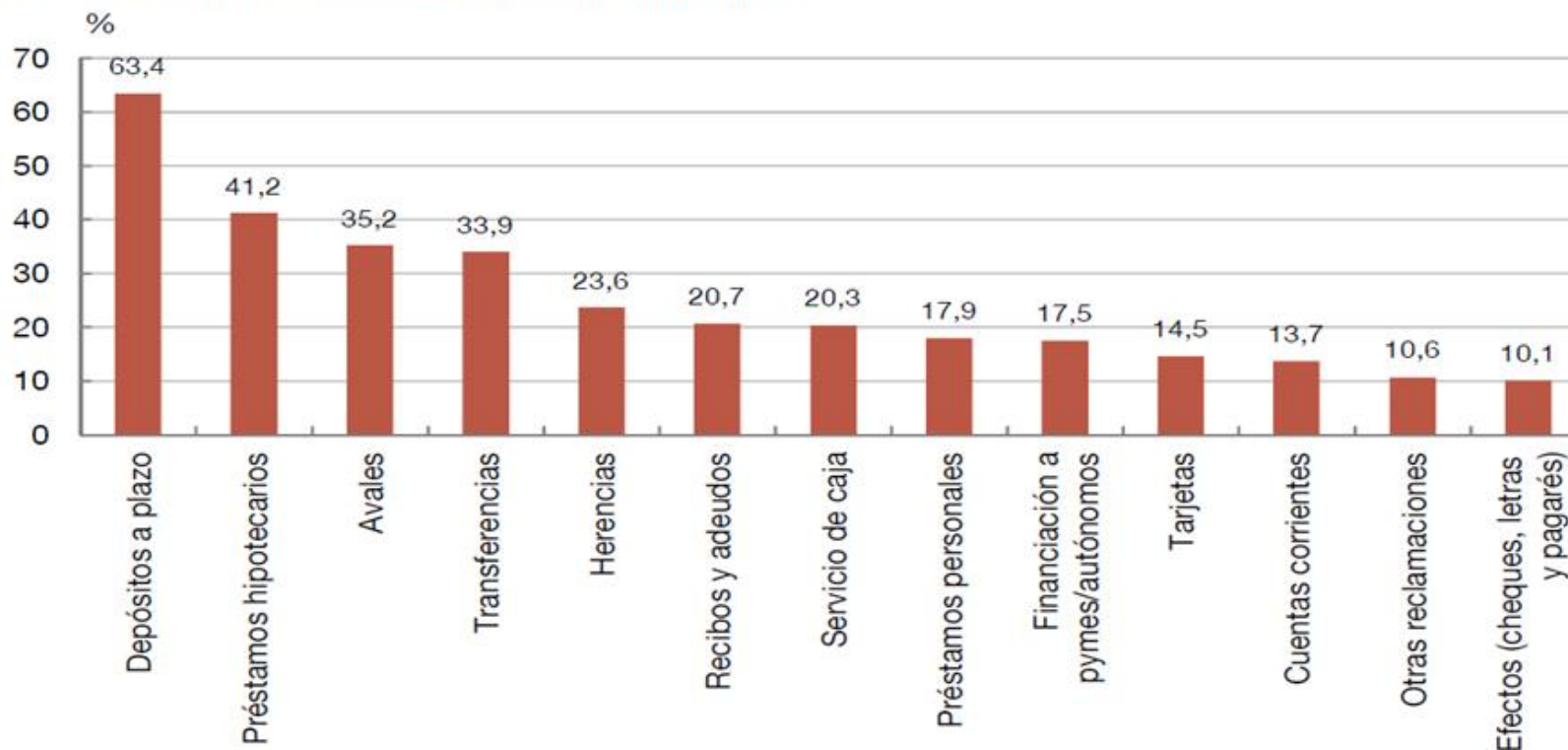
2.3.a Allanamientos y desistimientos (rectificaciones antes de informe o RAI)



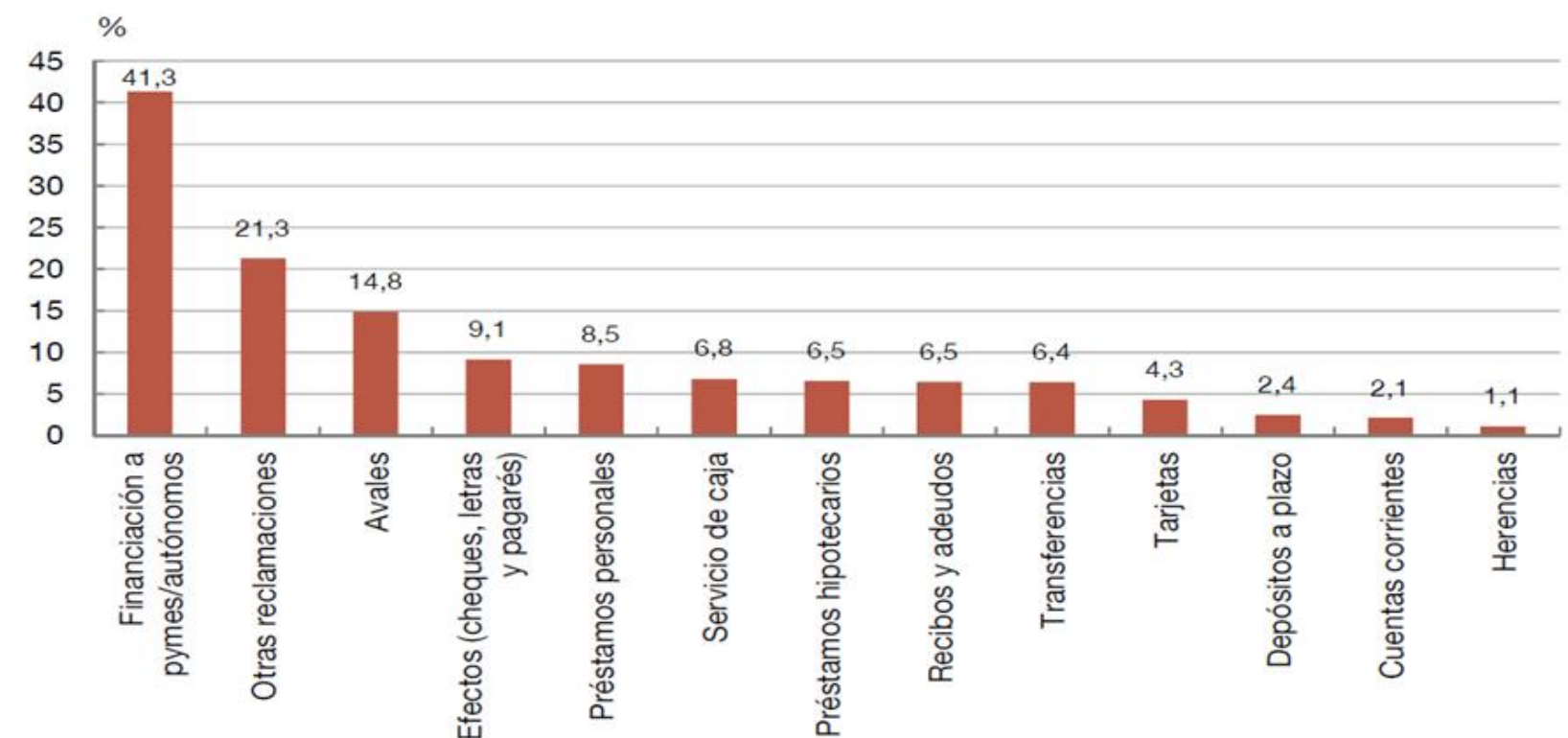
2.3.c Informes favorables a la entidad (IFE)



2.3.b Informes favorables al reclamante (IFR)

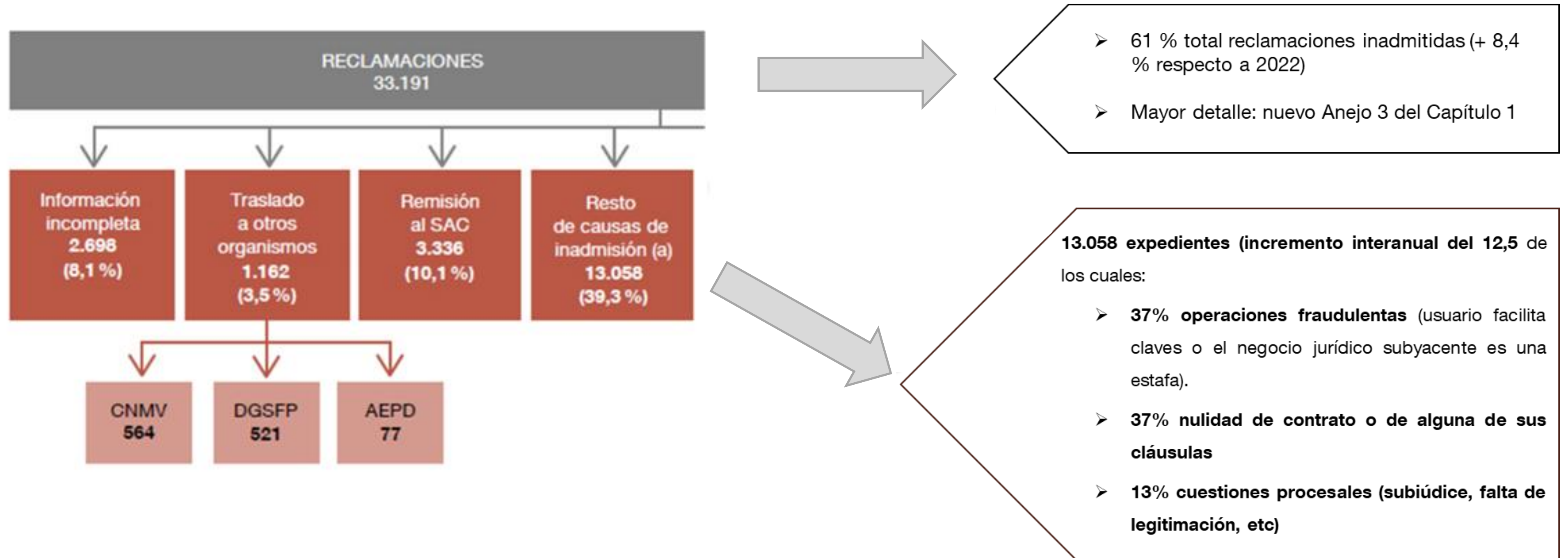


2.3.d Informes sin pronunciamiento (ISP)



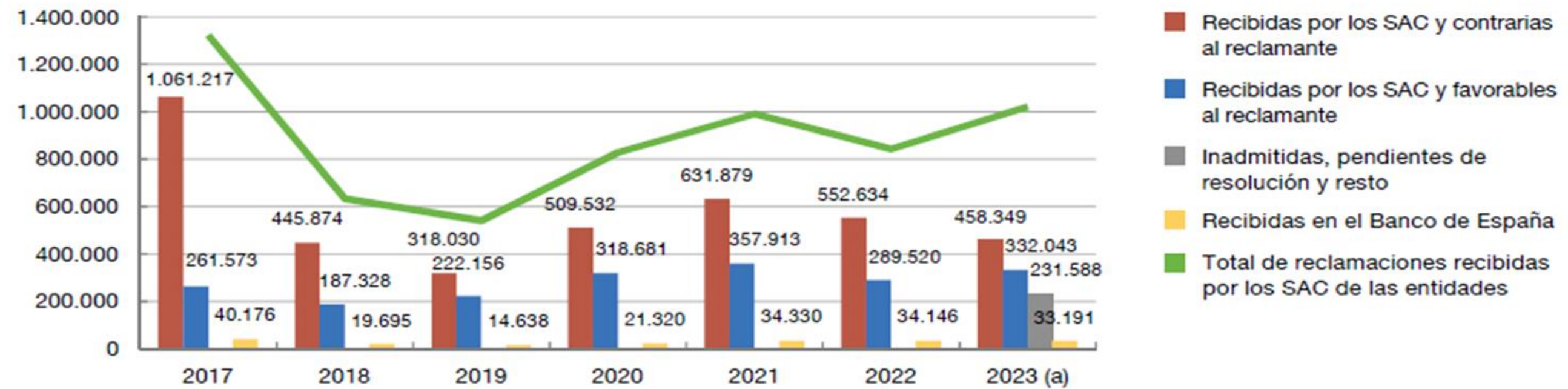


## ANÁLISIS DE EXPEDIENTES INADMITIDOS

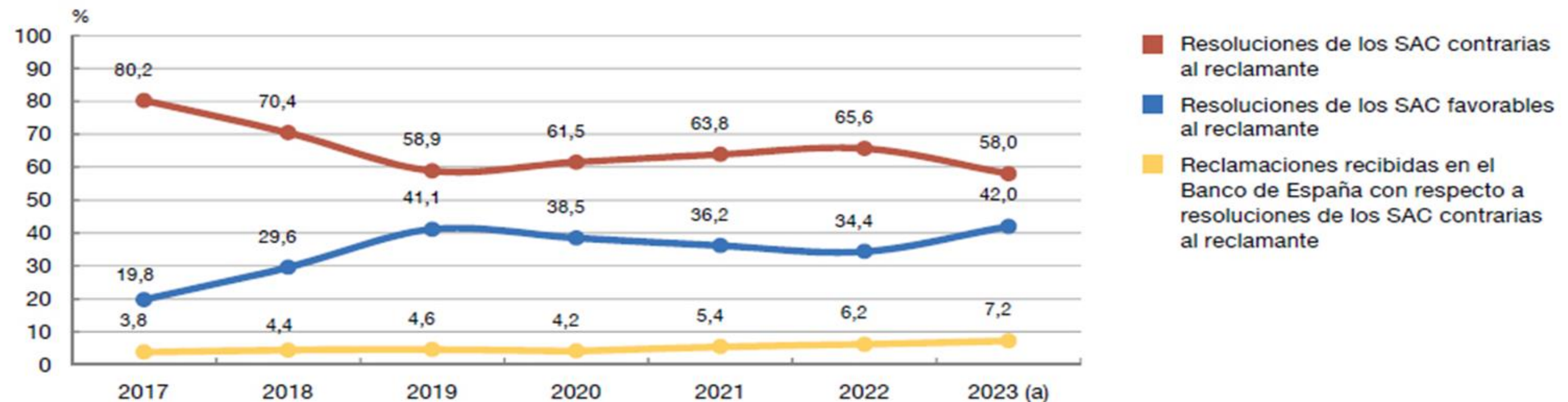


# ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España



Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España





## ENTRE OTROS, EN 2023 SE INTRODUCEN ESTOS CRITERIOS

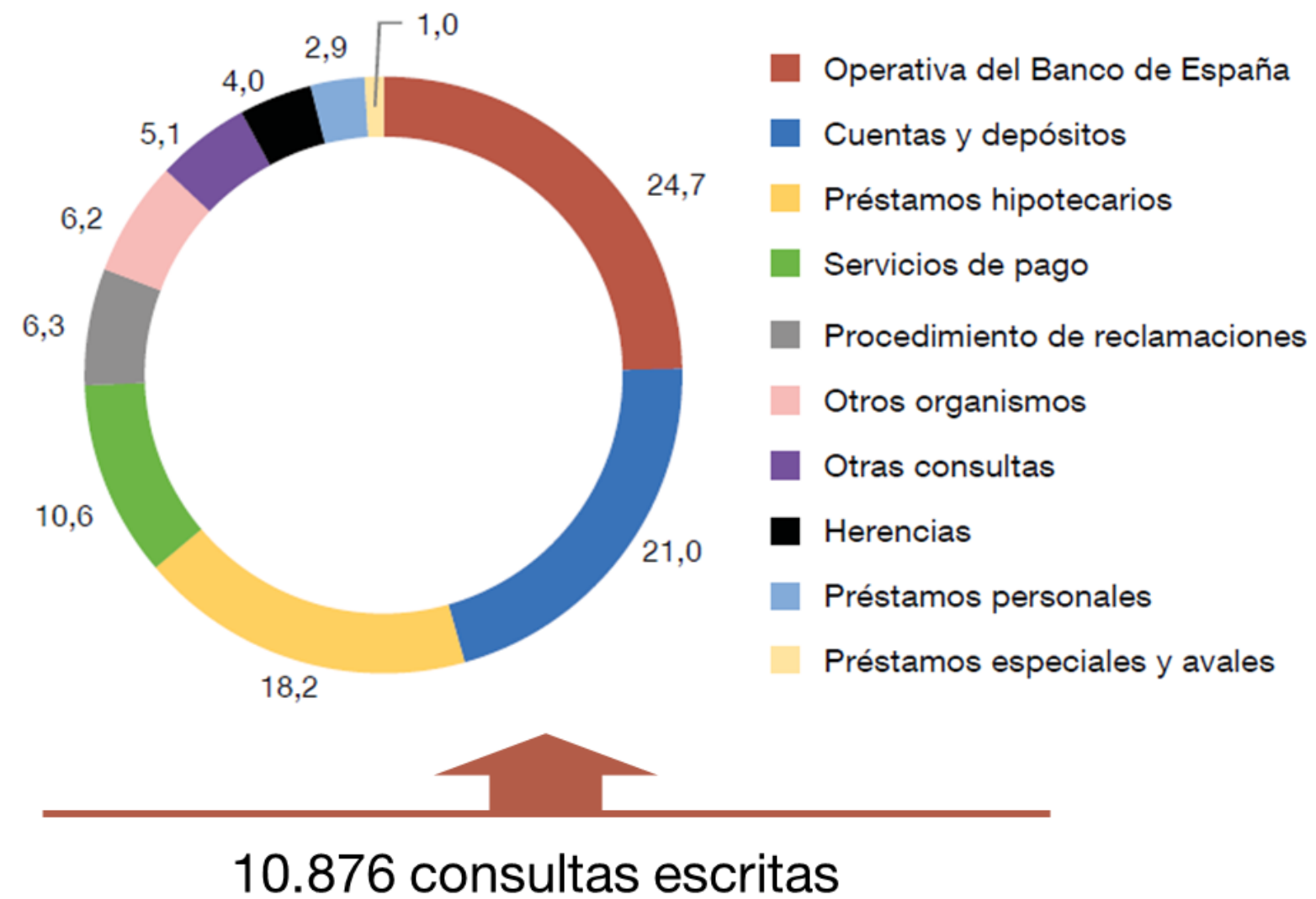
 <p><b>RENUNCIA AL DERECHO A DEVOLVER RECIBOS</b> EN EL CONTRATO DE CUENTA</p>	 <p><b>CUENTAS SIN DOMICILIACIONES</b> SI NO SE VAN A NOTIFICAR RECHAZOS, EL CONTRATO LO DEBE ADVERTIR</p>	 <p><b>FINANCIACIÓN DE PRIMA DE SEGURO</b> INFORMACIÓN PREVIA SOBRE CONSECUENCIAS CUANDO LAS CUOTAS MENSUALES NO SE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

## DATOS GLOBALES EN 2023

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



## MATERIAS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS EN 2023



# HERRAMIENTA DE VISUALIZACIÓN



A screenshot of the Banco de España website showing the 'Memoria de Reclamaciones 2023' page. The page features a navigation menu at the top with options like 'Sobre el Banco', 'Áreas de actuación', and 'Publicaciones'. The main content area includes the title 'Memoria de Reclamaciones 2023', a date '09/10/2023', and a PDF document icon labeled 'Memoria de Reclamaciones 2023 (10 MB)'. Below this, there is a 'Detalle de Memoria de Reclamaciones 2023' section with a list of document parts such as 'Presentación del Gobernador' (679 KB), 'Síntesis de la Memoria' (471 KB), 'Introducción' (319 KB), 'Datos de la actividad de Reclamaciones' (820 KB), 'Análisis de expedientes resueltos' (1 MB), 'Criterios novedosos de resolución' (4 MB), and 'Actividad de consultas' (1 MB). At the bottom, there is an 'Información adicional' section with a button labeled 'Principales datos de la Memoria de Reclamaciones'.



## CONCLUSIONES



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

Muchas gracias por su atención

---