

## I PRESENTACIÓN



## Presentación

La presente Memoria recoge la labor realizada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España durante el año 2004.

Dicha labor ha consistido fundamentalmente en la resolución de reclamaciones, quejas y consultas presentadas ante este organismo por los usuarios de servicios financieros frente a entidades sometidas a la supervisión del Banco de España.

El objetivo de la Memoria es doble. Por un lado, ofrece información estadística sobre la labor realizada por el Servicio de Reclamaciones en el ámbito de las reclamaciones formuladas por los usuarios de productos financieros. Por otro, pretende proporcionar una referencia válida tanto para las entidades financieras como para los usuarios financieros, sobre los criterios que, a juicio del Servicio, vienen conformando los denominados buenos usos y prácticas bancarios.

Desde su primera publicación en el año 1987, la presentación ha ido evolucionando, adaptándose a la problemática financiera del momento e incrementando la cantidad y la calidad de la información.

Esta evolución tuvo su reflejo el pasado año en la publicación de un volumen anejo a la memoria, donde se recoge la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, incluyendo una ordenación por voces. Dicho volumen será objeto de actualización periódica en la medida en que así lo aconsejen los cambios de normativa.

La Memoria del presente año introduce también algunas mejoras en la información suministrada. Estas mejoras tienen un triple objetivo.

En primer lugar, permiten efectuar una valoración más ponderada del comportamiento de las entidades financieras en el área de la protección a la clientela. Esto se lleva a cabo mediante los nuevos cuadros 6 y 7, que permiten observar el número de reclamaciones por entidades en comparación con el volumen medio de su actividad.

En segundo lugar, permiten realizar un estudio de la casuística de las reclamaciones que se formulan y que derivan directamente de la aparición de nuevos productos financieros más sofisticados y complejos. Esto se lleva a cabo fundamentalmente en el cuadro 9, donde se transcriben las materias por las que se produjo la apertura de un expediente de reclamación.

Y, en tercer lugar, se apuntan de forma incipiente, prelude de futuros contenidos estructurales de la Memoria, unas recomendaciones derivadas del análisis de la problemática suscitada en las reclamaciones y de las deficiencias observadas, incorporando un matiz preventivo al contenido tradicional de la Memoria, que se encuentra en línea con el espíritu colaborador que cada vez caracteriza más las relaciones entre el Servicio de Reclamaciones y los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades financieras.

Las características fundamentales del ejercicio 2004 pueden resumirse en las siguientes notas: a) Estabilización en el número de reclamaciones resueltas, b) Creciente importancia de las reclamaciones relativas a comisiones y gastos, c) Significativo aumento de las reclamaciones

por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas de crédito, y d) Problemática derivada de la creciente utilización de los servicios de banca *on line*.

La estabilización del número de reclamaciones resueltas por el Servicio durante 2004 se produce dentro de la tendencia alcista que el número de reclamaciones presentadas ha venido mostrando desde el inicio de las actuaciones a fines de la década de los ochenta. Esta tendencia se ha mantenido, con la sola excepción del período comprendido entre 1990 y 1992, donde se produjo un descenso del número de reclamaciones presentadas como consecuencia de la publicación y entrada en vigor de la OM de 12.12.1989, que creó con carácter voluntario la figura del Defensor de la Clientela. A la estabilización de dicha cifra han contribuido indudablemente las previsiones de la Ley 44/2002 y la Orden ECO/734/2004, que establecen con carácter obligatorio la creación y mantenimiento por parte de las entidades financieras de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente y/o un Defensor del Cliente, encargados de atender y resolver quejas y reclamaciones. La estabilización se produce por tanto en un entorno de mayor preocupación tanto por parte de las entidades como de los poderes públicos por la protección del usuario financiero.

Las reclamaciones relativas a comisiones y gastos han representado durante el año 2004 más de un 15% del total de reclamaciones presentadas ante el Servicio, pasando a ser el primer motivo de queja tanto en operaciones activas como pasivas. Esto es debido a dos motivos fundamentales: a) la aplicación de tarifas de comisiones más elevadas en términos generales y, b) el cobro por servicios que antes se prestaban de forma gratuita. Este último efecto se ha dejado sentir principalmente en las cajas de ahorros.

En el ejercicio 2004, ha sido muy significativo el creciente aumento de las reclamaciones por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas de crédito, junto con el número de casos de denuncias por duplicaciones de tarjetas. Por ello, el Servicio de Reclamaciones recomienda a todas las entidades financieras que distribuyen estos productos que extremen las medidas de seguridad que sean aplicables en cada caso, para evitar en lo posible la utilización fraudulenta de dichos instrumentos. Esta labor preventiva tiene la doble virtualidad de paliar el efecto negativo que puede tener la desconfianza e inquietud que este hecho genera en los usuarios y de asegurar su ordenado funcionamiento. Con ser un problema generalizado, adquiere sin embargo especial relevancia en un país como España, que presenta la mayor red de cajeros y terminales de punto de venta de Europa (55.399 cajeros y 1.055.103 terminales a finales de 2004), con una amplísima difusión de estos productos entre la población y con la mayor ratio de cajeros automáticos por número de habitantes en la zona del euro.

Especial atención debe prestarse a las reclamaciones derivadas de operaciones fraudulentas realizadas a través de las oficinas virtuales de las entidades financieras, comúnmente denominadas «operaciones de banca virtual» o «servicios de banca *on line*». El Servicio de Reclamaciones es consciente del reto que supone la aparición de numerosos sistemas de obtención de la información personal del usuario por parte de los denominados «cibercriminales» mediante la utilización de sistemas conocidos bajo el nombre de *phising*, *pharming* y *keyloggers*. Es incuestionable la merma de confianza que esta problemática provoca en el usuario y el impacto negativo que puede tener en el uso de aplicaciones como el comercio, la banca y la Administración electrónica, cuya creciente importancia es indiscutible. Por ello, desde el Servicio de Reclamaciones se recomienda a todas las entidades extremar las medidas de seguridad informática, estableciendo procedimientos y protocolos que permitan actuar con la máxima diligencia y eficacia frente a estas nuevas formas de fraude. También se recomienda a los propios usuarios de este tipo de servicios bancarios la utilización de sistemas adecuados de protección de sus equipos informáticos contra este tipo de ataques.

Asimismo, cabe destacar el comportamiento de las entidades una vez presentada la reclamación ante el Servicio.

El número de allanamientos y desistimientos, por haber llegado a una solución satisfactoria para el reclamante, ha crecido casi un 27,8% en comparación con el año anterior. En 2004 ha habido 800 allanamientos y/o desistimientos, lo que representa un porcentaje del 15,3% del número de reclamaciones presentadas, superior al del año 2003, que fue de 626, lo que suponía un 11,8% del total de las reclamaciones presentadas en aquel ejercicio.

El número de rectificaciones realizadas por las entidades como consecuencia de la emisión de informes favorables a los reclamantes ha sido de 392, lo que supone un porcentaje del 62,3%, sensiblemente superior al presentado en el año 2003 —54,3%—, indicativo de una mejor respuesta ante los informes del Servicio.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono por las entidades a sus clientes, con motivo de allanamientos, desistimientos y rectificaciones, de la suma de 677.543 euros.

Por último, señalar que durante el ejercicio 2004 se ha seguido colaborando activamente con la Red FIN-NET (Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), de la que es miembro fundador, con el ánimo de potenciar la cooperación entre organismos nacionales en el campo de la protección de los usuarios de servicios financieros dentro del ámbito de la Unión.

Actualmente el Servicio participa en un grupo de trabajo, recientemente creado, con la finalidad de diseñar una estrategia que, mediante el intercambio de experiencias entre los distintos organismos encargados de la defensa de los intereses de los consumidores financieros, permita potenciar la actividad que viene desarrollando esta Red, así como fomentar su difusión dentro del ámbito de la Unión.