

1 PRESENTACIÓN

1 Presentación

La Memoria correspondiente al año 2006 es la vigésima de este informe publicado anualmente por el Banco de España, en cumplimiento de la normativa que regula el Servicio de Reclamaciones desde su creación por acuerdo del Consejo Ejecutivo de 26 de mayo de 1987.

En ella se recoge un informe detallado de la actividad realizada por el Servicio de Reclamaciones a lo largo del año 2006, en el desarrollo de su labor de protección al cliente de servicios financieros ofrecidos por las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España. Dichas entidades son bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, establecimientos financieros de crédito, entidades emisoras de dinero electrónico, sociedades de tasación y establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheque de viajero o gestión de transferencias en el exterior.

Este año ha comenzado la elaboración de informes trimestrales, que son publicados en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>) y distribuidos a través de su Unidad de Publicaciones. Estos informes recogen un resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros. Con su publicación se pretende dar un mejor servicio a los ciudadanos, ofreciéndoles datos más actualizados sobre el comportamiento de las entidades en el ámbito de la atención a sus clientes, con el objeto de que cuenten con la información necesaria que les permita tomar, en cada momento, las decisiones que se adecuen más a sus intereses.

Por otro lado, la presente Memoria continúa con la labor de mejora en su contenido e información iniciada el pasado año, siendo las principales novedades introducidas en cada capítulo las siguientes:

Capítulo 2 - «Información estadística»

- Introducción de series temporales sobre la evolución de las principales variables objeto de análisis de esta Memoria. Con esta información se ofrece al lector un horizonte temporal superior al anual, con el que poder valorar los cambios producidos en las reclamaciones y quejas tramitadas en el Servicio de Reclamaciones y las variaciones en el comportamiento de las entidades financieras objeto de las mismas.
- Análisis detallado del número de reclamaciones y quejas (presentadas, trasladadas a las entidades en alegaciones y resueltas) por materias y entidades. Clasificación de las entidades financieras por grupos homogéneos, atendiendo tanto a su volumen de negocio como a su actividad.
- Incorporación de un mayor detalle en las reclamaciones presentadas por comunidad autónoma. Así, por ejemplo, se estudian los distintos tipos de entidades financieras que son objeto de reclamaciones en cada comunidad autónoma y se calcula el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad por cada 100 oficinas abiertas al público.

- Estudio pormenorizado de los allanamientos y rectificaciones realizados por las entidades financieras.
- Análisis detallado de las consultas recibidas por escrito (correo postal o vía telemática) y por vía telefónica. La importancia creciente de este servicio para el ciudadano (al que se ofrece una rápida resolución de las dudas que le surjan en sus relaciones con las entidades financieras) justifica esta exposición.

Capítulo 3 - «Sector exterior»

- Aumento del contenido de este capítulo, con una mayor y más completa información relacionada con la creciente actividad que en dicho sector viene realizando este Servicio de Reclamaciones.

Capítulo 4 - «Informes de reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante y allanamientos»

- Cambio sustancial en la presentación de este capítulo de la Memoria, que contiene un resumen de los informes favorables al reclamante y un listado de los allanamientos y de los informes desfavorables al reclamante. La nueva estructura incorpora los criterios del Servicio de Reclamaciones aplicables a cada grupo de reclamaciones analizado, clasificándolos de forma sencilla.

Capítulo 5 - «Consultas relevantes»

- Creación de un nuevo capítulo, en el que se incorpora un resumen de las consultas recibidas a lo largo del ejercicio que se han considerado más interesantes y novedosas por el Servicio de Reclamaciones.

Capítulo 6 - «Reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a supervisión del Banco de España»

- Creación de un nuevo capítulo, en el que se incorpora un listado de las entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España contra las que se han recibido, a lo largo del ejercicio, reclamaciones o consultas en el Servicio de Reclamaciones.

Capítulo 7 - «Novedades jurisprudenciales del año 2006»

- Introducción de un nuevo capítulo, en el que se hace un breve resumen del contenido de las sentencias que durante el año 2006 han sido dictadas por la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo y que recaen sobre cuestiones relativas a la operativa bancaria.

Capítulo 8 - «Apéndice legislativo»

- Inclusión de un apéndice con información general relativa al Servicio de Reclamaciones y de una recopilación sobre la normativa de transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Las principales conclusiones obtenidas de las quejas, reclamaciones y consultas recibidas en el Servicio de Reclamaciones en el año 2006 son las siguientes:

- Aumento en el número de reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones a lo largo del año (del 4,4%) y fuerte incremento en el número de consultas escritas recibidas, principalmente por vía telemática (el crecimiento a lo largo del año ha sido del 262,3%). En conjunto, el número de expedientes (por reclamaciones, quejas o consultas escritas recibidas) ha aumentado un 19,7%, mientras que el número de consultas telefónicas atendidas ha aumentado un 38,9%.
- Mayor complejidad en las cuestiones reclamadas o sometidas a consulta, fruto de la evolución de los productos financieros ofrecidos a la clientela por las entidades financieras (por ejemplo, opciones para cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos concertados a tipo de interés variable o productos estructurados cada vez más sofisticados).
- Aumento del peso específico que, sobre el total de reclamaciones presentadas, tienen las relativas a operaciones activas y pasivas, reflejo, al menos en parte, de la repercusión de la subida de tipos de interés a lo largo del año. En este sentido, en el último trimestre del año se ha producido un fuerte aumento en las reclamaciones recibidas por operaciones de activo, fundamentalmente derivadas de la contratación y subrogación de préstamos hipotecarios.

Asimismo, destacan el repunte de las reclamaciones presentadas por utilización de tarjetas de crédito/débito y el aumento de las reclamaciones derivadas de la utilización de Internet como canal para realizar operaciones financieras.

- Continuidad del alto porcentaje de reclamaciones presentadas (13%) que tienen que ser objeto de traslado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGS). A pesar de la mayor información que se ofrece a los ciudadanos sobre los tipos de productos que se encuentran regulados por uno u otro organismo supervisor, las características de algunos productos de inversión (similares a depósitos), la venta de opciones de cobertura y la comercialización que se realiza de productos bancarios y no bancarios (por ejemplo, de seguros) en las oficinas de las entidades de crédito impiden que los ciudadanos sean conscientes de dónde deben realmente presentar sus quejas.
- Fuerte aumento, más acusado al final del ejercicio, de los informes favorables al reclamante (que en el último trimestre del año 2006 fue superior al de desfavorables) y ligero aumento de los allanamientos de las entidades.

A pesar del aumento en el número de informes favorables al reclamante, se ha producido una disminución en el número de rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio de Reclamaciones, consecuencia, al menos en parte, de un endurecimiento de las condiciones que se aplican a la hora de considerar rectificadas las quejas que no tienen contenido económico.

Durante el presente ejercicio, el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono de 1.161.386,40 euros por parte de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos (779.807,43 euros), desistimientos (201.372,02 euros) y rectificaciones (180.206,94 euros).

Dentro del ámbito de funcionamiento interno del Servicio de Reclamaciones, son destacables las siguientes novedades:

- Mejora de la información ofrecida en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>), completando los criterios utilizados en la resolución de expedientes e introduciendo alertas y otra información financiera de interés para la protección de los intereses de los clientes bancarios.

El número de accesos a la página web del Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 ha sido de 461.581. Las cuestiones que más interés han suscitado han sido las relativas a publicaciones (memorias anuales, informes trimestrales y normativa), presentación de reclamaciones y criterios.