

## Solo cinco países de la Eurozona obligan a los bancos a rectificar si el consumidor tiene la razón

- Eslovenia, Francia, Grecia, Irlanda y Letonia son los únicos países de la Zona Euro donde las resoluciones emitidas por organismos de defensa del consumidor son de obligado cumplimiento para la banca o implican sanciones
- España es uno de los 13 países de la Eurozona donde los servicios que atienden las reclamaciones de los usuarios no pueden obligar a la banca a cambiar su comportamiento
- Las entidades españolas ignoraron el 82% de las reclamaciones favorables a los clientes en 2012, último año del que se dispone de datos oficiales<sup>1</sup>
- La normativa europea<sup>2</sup> deja libertad para que los organismos competentes de cada estado miembro decidan si sus decisiones serán vinculantes o no

**Madrid, 20 de octubre de 2014.** Eslovenia, Francia, Grecia, Irlanda y Letonia son los únicos países de los 18 que conforman la Zona Euro donde las resoluciones que emiten los organismos públicos de defensa del consumidor bancario son de obligado cumplimiento para las entidades financieras o implican sanciones, según un análisis realizado por Kelisto, la web del ahorro.

España es uno de los 13 países restantes donde las entidades no tienen la obligación de cumplir con las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, el organismo público encargado de atender las quejas de sus clientes. Con este panorama, la banca termina por ignorar más del 80% de los informes favorables al reclamante que emite este servicio, que no concluyen ni con una rectificación ni con una sanción para la entidad correspondiente.

*“El sistema de resolución de reclamaciones en España es completamente insuficiente. Si bien las autoridades ponen a disposición del ciudadano un mecanismo similar al de nuestros vecinos de la Zona Euro, el hecho de que no se obligue a las entidades a acatar las resoluciones favorables al cliente provoca que el propio mecanismo no sirva absolutamente de nada”,* destaca Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales de Kelisto.

Entre los países que sí obligan a los bancos a cumplir se encuentra Eslovenia, cuyo banco central tiene competencias para intervenir en todo lo que atañe a la Ley de Crédito al Consumo. Cuando este organismo detecta que se han violado las leyes, puede tomar las medidas de control apropiadas y/o iniciar un proceso de infracción. En la misma línea, la Autoridad de Control Prudencial y Resolución de Francia (ACPR) puede actuar contra la entidad correspondiente si, tras recibir y estudiar una reclamación, detecta que se ha infringido la ley.

En Grecia, su banco central examina las reclamaciones y da 45 días al banco correspondiente para dar una respuesta a la queja recibida. Tras ello, puede solicitar a la entidad que tome medidas o imponer sanciones. También son vinculantes las decisiones que toma el Defensor del Pueblo de Servicios Financieros de Irlanda (el Financial Services Ombudsman), que investiga las quejas interpuestas y solo permite apelar sus decisiones ante el Tribunal Superior. Este sistema es similar al empleado en Letonia, donde el Centro de Derechos de Protección al Consumidor (CRPC) está facultado para aplicar multas y exigir cambios de comportamiento si se produce una mala práctica comercial por parte de una entidad.

## En España las entidades no están obligadas a rectificar

España es **uno de los 13 países de la Eurozona donde las reclamaciones favorables al consumidor bancario emitidas por la autoridad competente no son vinculantes**, lo que favorece la desprotección del ciudadano. Cuando un usuario español quiere presentar una reclamación por un problema con su entidad debe dirigirse, en primer lugar, al servicio de atención al cliente de su banco. En caso de que su respuesta no sea satisfactoria, puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Los informes que emite este departamento del organismo regulador no son vinculantes por lo que, aunque una reclamación fuera favorable al consumidor, el banco correspondiente no estaría obligado a tomar ninguna medida ni podría ser sancionado. **En este contexto, las entidades ignoraron el 81,8% de los informes favorables al reclamante** que, por tanto, no desembocaron en ningún tipo de rectificación, según los últimos datos disponibles, correspondientes a 2012<sup>1</sup>.

Por entidades, las que registraron un menor grado de rectificación de los informes favorables al cliente en 2012 fueron Barclays (0%, es decir, no rectificó ninguno), Citibank (1,3%) y Cajasur (2,3%). Las tres se situaron muy por debajo de la media de rectificación, que ascendió al 18,3%. En el extremo contrario se situaron Deutsche Bank (61,1%), Banco Sabadell (51,1%) y Banco de Valencia (34,8%).

## Las quejas ignoradas por la banca española se han multiplicado por 2,5 en la última década

Durante la última década (2002-2012), las reclamaciones presentadas ante el Banco de España han pasado de **4.288 a 14.313**, es decir, **han aumentado un 234%**. El incremento más pronunciado tuvo lugar en plena crisis, en 2009, cuando la cifra creció un 83,1% respecto al ejercicio anterior<sup>3</sup>.

**En este contexto, el porcentaje de quejas favorables al cliente que fueron ignoradas por la banca se multiplicó por 2,5, al pasar de un 33,3% del total en 2002, a un 81,8% en 2012**, el dato más elevado del período analizado<sup>3</sup>.

**A lo largo de los últimos 10 años, los bancos y cajas que se situaron con más frecuencia en el top 3 de entidades menos rectificadoras fueron La Caixa (en 6 ocasiones), Citibank y Barclays (ambas en 4 ocasiones)**. En cambio, Banco Sabadell (9 veces), Unicaja (5) y Caixa d'Estalvis Catalunya (3) destacaron entre las más rectificadoras de dicho período<sup>3</sup>.

“En la última década se ha registrado un cambio de tendencia en el tipo de entidades que lideran la clasificación de reclamaciones. Si bien hasta el inicio de la crisis, la banca con mayor número de quejas solía ser la no convencional (por ejemplo, las entidades online o las centradas en la concesión de créditos o tarjetas), en los últimos años hemos visto cómo los bancos tradicionales han ido escalando a los primeros puestos, entre otros motivos, por la comercialización de productos problemáticos”, destaca Estefanía González.

Por lo que respecta a los motivos de las reclamaciones, los más habituales de los últimos 10 años han sido la **discrepancia en apuntes asentados en cuenta** (aparece en 8 ocasiones en el top 3 de causas más frecuentes), **el robo y uso fraudulento de tarjetas y las comisiones y gastos**, ambos con 6 apariciones en el podio desde 2002. Sin embargo, el inicio de la crisis supuso un punto de inflexión en las causas que motivaron la mayor parte de las quejas. En concreto, hasta 2008 los motivos más frecuentes de reclamación habían sido la discrepancia en apuntes, el robo de tarjetas y las comisiones. En cambio, a partir de ese momento, asuntos como la liquidación de operaciones activas y pasivas, la limitación a variaciones de tipos de interés o la cobertura de riesgos se situaron entre las más populares<sup>3</sup>.

Evolución de las reclamaciones que han tenido como resultado un informe favorable al cliente, y del porcentaje de dichos informes que fue ignorado por la banca						
Año	Número de reclamaciones *	Número de informes emitidos, allanamientos y desistimientos	Número de informes favorables al cliente	Porcentaje de informes favorables al cliente rectificado	Porcentaje de informes favorables al cliente ignorados	Total informes ignorados
<b>2002</b>	4.288	2.560	805	66,7%	33,3%	268
<b>2003</b>	5.313	3.339	1.011	55,7%	44,3%	447
<b>2004</b>	5.050	3.370	831	62,7%	37,3%	309
<b>2005</b>	5.243	3.437	677	55%	45%	304
<b>2006</b>	5.473	3.020	717	44%	56%	401
<b>2007</b>	5.736	2.575	624	44,5%	55,5%	346
<b>2008</b>	7.449	3.641	1.063	28,4%	71,6%	761
<b>2009</b>	13.640	5.714	1.399	27%	73%	1.021
<b>2010</b>	14.760	7.447	2.679	20,5%	79,5%	2.129
<b>2011</b>	11.861	5.258	1.769	19,3%	80,7%	1.427
<b>2012</b>	14.313	7.122	2.838	18,3%	81,7%	2.318

**Fuente:** Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. \*Escritos de reclamación presentados en la red de sucursales del Banco de España. Cuando un cliente presenta una reclamación ante el BdE pueden suceder varias cosas: que se emita un informe (favorable al usuario, favorable a la entidad o sin pronunciamiento), que se produzca un allanamiento (acuerdos entre banca y cliente antes de que se emita un informe) o que haya un desistimiento (por ejemplo, por falta de documentación en la reclamación presentada por el usuario). Por tanto, el número total de reclamaciones equivale a la suma de los informes emitidos (favorables, desfavorables y sin pronunciamiento), allanamientos y desistimientos.

“Tal y como ya denunció el propio Defensor del Pueblo, los consumidores se encuentran indefensos ante la actuación de las entidades financieras. Desde Kelisto consideramos necesario que el organismo regulador tenga el mismo papel activo que tienen instituciones como el Financial Ombudsman Service en Reino Unido, cuyas decisiones sobre las reclamaciones de los ciudadanos sí son vinculantes”, concluye Estefanía González.

### Galicia, la comunidad donde más aumentan las reclamaciones

La evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España durante la última década muestra importantes diferencias por comunidades autónomas. **Galicia fue la región donde más aumentó la ratio de quejas** por cada 1.000 millones de euros del volumen de negocio de las entidades, al pasar de un 6,3 en 2002 a un 17,7 en 2012 (+180,9%). A continuación se situaron Murcia y Canarias, con incrementos del 155% y 151,1%, respectivamente<sup>3</sup>.

**Por el contrario, Madrid fue la comunidad donde se registró un incremento menor de la ratio de reclamaciones**, con un avance de tan solo el 2,7%. Tras esta región se situaron La Rioja (+3,3%) y Cantabria (+6,9%)<sup>3</sup>.

En términos absolutos, la región que registró un mayor número de reclamaciones en 2012 fue Madrid (2.939), seguida de Andalucía (2.395) y la Comunidad Valenciana (1.847). A continuación se situaron Cataluña (1.490), Galicia (933), Castilla y León (791) y Canarias (770). Por el contrario, las regiones con menos quejas fueron La Rioja (83), Navarra (84) y Cantabria (140)<sup>3</sup>.

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA (RATIO)			
CCAA	Nº reclamaciones 2002 ratio* / absoluta	Nº reclamaciones 2012 ratio* / absoluta	Diferencia (en %) de ratio
Galicia	6,3 / 85	17,7 / 933	180,90%
Murcia	6,0 / 47,0	15,3 / 523	155%
Canarias	9 / 102	22,6 / 770	151,10%
País Vasco	2,5 / 62	6,1 / 450	144%
Baleares	3,2 / 31	7,9 / 230	142,90%
Aragón	4,7 / 75	10,2 / 384	117%
Cataluña	2,8 / 149	6 / 1.490	114,30%
Comunidad Valenciana	6,9 / 169	14,7 / 1.847	113%
Extremadura	7,9 / 42	16,4 / 301	107%
Castilla La Mancha	7,8 / 54	14,7 / 581	88,40%
Castilla y León	7,6 / 187	12,7 / 791	67,10%
Andalucía	10,7 / 404	16 / 2.395	49,50%
Navarra	3,3 / 18	4,7 / 84	42%
Asturias	10,1 / 44	14,3 / 344	41,60%
Cantabria	10,1 / 41	10,8 / 140	6,90%
La Rioja	9,1 / 12	9,4 / 83	3,30%
Madrid	7,4 / 2.757	7,6 / 2.939	2,70%

**Fuente:** Servicio de Reclamaciones del Banco de España. \*La ratio calcula el número de reclamaciones por 1.000 millones de euros de volumen de negocio de las entidades, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada Comunidad Autónoma.

Con este panorama, el propio Banco de España reconoce que los niveles de rectificación son “insuficientes”, aunque se limita a apuntar que las entidades deberían realizar “un esfuerzo tendente a rectificar su actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias”<sup>1</sup>.

## Luxemburgo y Reino Unido, dos casos de buenas prácticas

Entre los países de la Eurozona donde, al igual que en España, las resoluciones que emite la autoridad competente no son vinculantes se encuentra Luxemburgo. No obstante, el organismo encargado de resolver las quejas de los consumidores, la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF) no tiene conocimiento de ningún caso en el que los bancos no hayan modificado su comportamiento tras un informe contrario a su actuación, lo que demuestra, a juicio de la entidad, que sus decisiones tienen “cierta autoridad moral”<sup>4</sup>.

Fuera de la Zona Euro destaca el caso de Reino Unido donde el Defensor del Pueblo Financiero (*Financial Ombudsman*) se encarga de resolver las reclamaciones de los clientes bancarios. Este organismo da a la entidad financiera que supuestamente no ha actuado correctamente la oportunidad de arreglar las cosas pero, si en ocho semanas no lo hace o la respuesta dada no satisface al usuario, entra en acción. Su decisión no puede ser apelada y, por tanto, es de obligado cumplimiento.

## La normativa europea da libertad a los organismos competentes de los estados miembros

La Comisión Europea no especifica qué carácter deben tener las decisiones de los sistemas de resolución alternativa de disputas de sus estados miembros –entre los que se encuentra, por ejemplo, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España- y se limita a determinar que sus resoluciones pueden ir desde “recomendaciones no vinculantes a decisiones vinculantes, solo para el prestador del servicio o para ambas partes y el acuerdo de las partes”<sup>2</sup>.

La normativa que regula estos sistemas (la Directiva 11/2013 del Parlamento Europeo<sup>5</sup>) también da libertad para decidir el carácter vinculante o no de las soluciones que ofrezcan estos sistemas extrajudiciales, al tiempo que señala el carácter voluntario de participar en estos procedimientos. En este sentido, tan solo se limita a señalar que, “en la medida de lo posible, debe alentarse a las empresas a participar en los procedimientos de estos servicios”.

## Cómo reclamar a tu banco, paso a paso:

1. En primer lugar, el consumidor debe **presentar su queja ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del cliente de la entidad reclamada**. Este organismo deberá proporcionarle un escrito en que se acredite que ha recibido la queja y, posteriormente, explicar al usuario si la resuelve o la deniega y por qué motivo lo hace.
2. Si la propia entidad deniega la reclamación o pasan dos meses desde que se presentó su queja y no se ha recibido respuesta, el consumidor puede **acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.

3. Para **presentar su reclamación**, el usuario puede utilizar dos vías:

a) Por correo: hay que utilizar un formulario específico, disponible en la web del Banco de España, y facilitar una serie de datos, como documentos de identificación, entidad y motivo por el que se reclama, firma original, etc.

b) Por vía telemática: para optar por este sistema, hay que tener un DNI electrónico e iniciar los trámites que el propio Banco de España explica [aquí](#).

4. Si la documentación aportada es completa, el Banco de España abrirá un expediente y pedirá a la entidad afectada que presente sus alegaciones en un plazo de 15 días. Cuando el regulador recibe estas explicaciones, **abre un proceso para estudiar el caso y se redacta un informe que no es vinculante**. Si el Banco de España no recibe toda la información que necesita, pedirá al consumidor que le facilite los datos necesarios en un plazo máximo de 10 días hábiles.

---

*Kelisto es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.*

*Kelisto no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

## Para más información:

Kelisto	Cohn & Wolfe
91 447 26 76 / 661 870 126 rrpp@kelisto.es	91 531 42 67 / 636 43 83 36
Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales	Marta Velasco – Juan Manuel Dortez kelisto@cohnwolfe.com



**Fuentes:** bancos centrales y organismos competentes de los países de la Eurozona.

1 **Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España de 2012**

2 **Comisión Europea**

3 **3 Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España 2002-2012**





*Mucho más que un comparador*

# Nota de prensa

**4 Informe anual de la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo**

**5 Directiva 11/2013 del Parlamento Europeo**

---