
Principales reclamaciones de clientes en el sistema financiero español

José Francisco Domínguez Franco

Resumen: En este trabajo se ofrece una exposición acerca de los principales asuntos objeto de reclamación en el sistema financiero español. En primer lugar se proporciona una visión general sobre las reclamaciones, incardinando las relativas al sector financiero en el conjunto de sectores económicos, para, a continuación, desarrollar los principales asuntos reclamados en los distintos ámbitos que componen el sistema financiero.

Palabras clave: reclamaciones; sistema financiero; atención al cliente.

Códigos JEL: K00, K23.

1. Introducción

El procedimiento de reclamación ante una entidad financiera constituye un mecanismo para la resolución de los conflictos que se hayan podido originar en la relación de un cliente o usuario con la misma. Se trata de fórmulas que pretenden solventar el problema surgido, de una forma ágil y no gravosa para el cliente o usuario, al margen de las instancias judiciales.

La promulgación de la Constitución de 1978 marcó un hito esencial para la protección de los consumidores en nuestro país, al incluir un artículo específicamente dedicado a consagrar esa protección. Así, el artículo 51 del texto constitucional, en sus dos primeros párrafos, preceptúa:

— Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

— Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Por lo tanto, este artículo supone el reconocimiento al más alto nivel de la defensa de los consumidores y usuarios, y constituye un principio básico que

vincula a todos los poderes públicos. De este modo, los distintos Estatutos de Autonomía incorporan entre sus competencias la protección de los consumidores. Asimismo, en desarrollo de este precepto constitucional se dictaron la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, posteriormente modificada, así como otras disposiciones normativas sobre esta materia, tanto a escala estatal como autonómica.

Por otro lado, el mandato constitucional no sólo se ciñe a la protección de los consumidores, sino que en su segundo párrafo también añade la necesidad de promover la «información y la educación de los consumidores». En este sentido, se ha de destacar que la creciente complejidad de las operaciones financieras requiere, no sólo de mayor información y transparencia, sino también de una educación en la materia para poder interpretar esa información.

2. Reclamaciones de consumidores

2.1. Conjunto del sistema

A fin de ubicar las reclamaciones sobre el sector financiero en el conjunto del sistema resulta de gran utilidad los estudios que publica el Instituto Nacional de Consumo (I.N.C.). Cada año, en virtud de los datos que le remiten las asociaciones de consumidores, dicho Instituto elabora un informe sobre las reclamaciones a escala nacional en el conjunto de los sectores económicos.

Así, respecto al correspondiente a 2010, consignamos los siguientes datos:

— El sector económico que contabiliza un mayor número de reclamaciones es el del sector de servicios telefónicos, con el 14,2 por ciento del total, seguido por el sector transportes con el 10,3 por ciento, el sector de servicios financieros (sin incluir seguros) con el 10,0 por ciento, y por el sector vivienda, que representó el 7,3 por ciento.

— En relación con el sector de servicios financieros, destaca que existen altibajos, con una tendencia en 2009 a un ligero crecimiento respecto a 2008 y decrece algo en 2010, pero esto se produce respecto al porcentaje del total de reclamaciones, si bien en términos absolutos se ha producido un crecimiento de unas 20.000 con respecto a 2009.

— En cuanto a las causas o motivos que dan lugar a las reclamaciones, la mayoría están vinculadas a deficiencias en la prestación del servicio. Le siguen los precios, las condiciones de ventas, problemas en cláusulas abusivas y la publicidad. Finalmente se reseña la existencia de motivos diversos y particularizados que se producen coyunturalmente a lo largo del año.

2.2. **Ámbito financiero**

En el ámbito financiero un hito fundamental lo constituye la creación el 26 de mayo de 1987, del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, estableciéndose un procedimiento reglado para la tramitación y resolución de reclamaciones.

Posteriormente, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del Sistema Financiero, supone un paso clave en la protección de los clientes de servicios financieros:

— En primer lugar, regula unos órganos administrativos específicos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros. Se trata de órganos adscritos al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo.

— En segundo lugar, la Ley establece la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus in-

tereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades financieras deberán contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Además, podrán designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver las reclamaciones que determine, en cada caso, su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente.

Siguiendo pues la división establecida en función de la materia (bancaria, valores o seguros y planes de pensiones), a continuación se exponen las principales reclamaciones en el sistema financiero.

3. **Principales reclamaciones en el sistema financiero español**

3.1. **Reclamaciones en materia bancaria**

En materia bancaria, la fuente de datos fundamental la constituye la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España que se publica cada año.

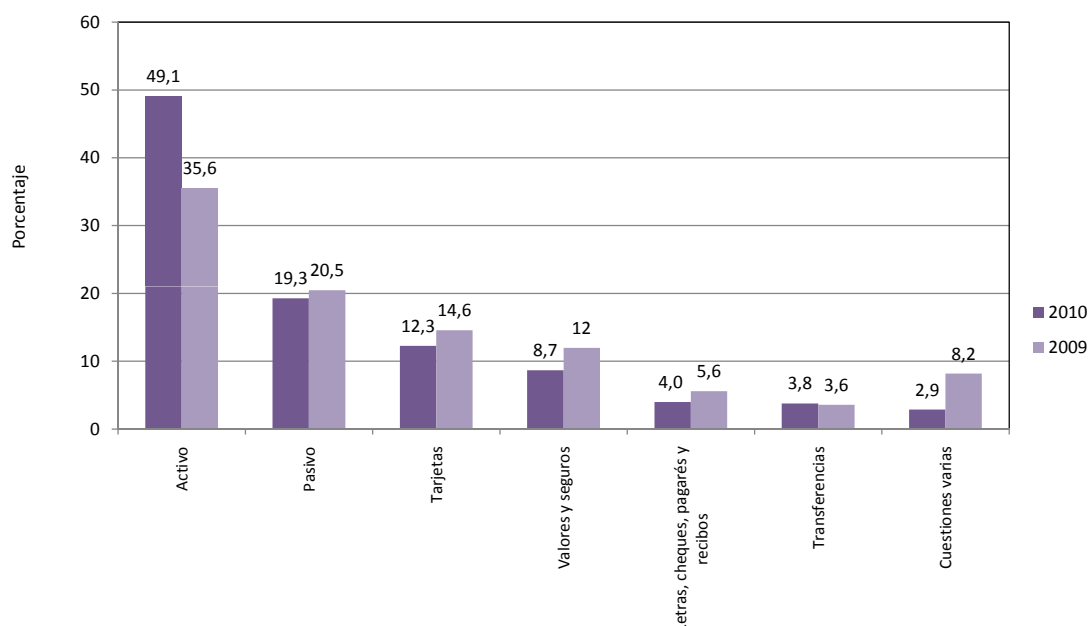
Así, desde el año 1987 hasta el 2010 se han venido elaborando estas Memorias, en las que, además de la información estadística, se exponen los casos recibidos y los criterios de resolución a través de las cuales el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha creado un cuerpo doctrinal con lo que constituyen las buenas prácticas bancarias.

En la Memoria se refleja que el volumen de reclamaciones y de quejas recibidas durante el ejercicio 2010 han sido 14.760, lo que supone que, lejos de disminuir con respecto al ejercicio anterior, ha continuado aumentando (un 8,2 por ciento), si bien ha sido de una manera más moderada que en 2009 (incremento del 93 por ciento), año que experimentó un crecimiento sin precedentes en la historia del Servicio, al que colaboró principalmente el impacto de la crisis financiera en nuestro país.

En cuanto a las cuestiones reclamadas, las conclusiones más relevantes que podemos extraer son (gráfico 1):

— Se ha producido un fuerte incremento en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo —préstamos y créditos—, que han pasado a absorber el 49,1 por ciento del total (lo que supone un aumento del 46,4 por ciento respecto al ejercicio anterior), frente al 19,3 por ciento de las recibidas sobre operaciones de pasivo —depósitos—. Este aumento obedece a la gran incidencia que han tenido a lo largo del ejercicio las reclamaciones referidas a instrumentos de cobertura de riesgos de tipo de

Gráfico 1: Materias objeto de reclamación en entidades bancarias. % s/total



Fuente: Banco de España y elaboración propia.

interés, que han aumentado un 340,4 por ciento respecto al ejercicio anterior. Este tipo de reclamaciones representan un 40,7 por ciento de las reclamaciones sobre las de operaciones de activo y un 20 por ciento del total de las reclamaciones de 2010.

— Continúa en aumento la partida de resoluciones relacionadas con las liquidaciones de operaciones activas, que se ha incrementado un 54,3 por ciento respecto al ejercicio anterior, en especial en lo que se refiere a reclamaciones por intereses y comisiones e introducción de cláusulas de «suelo» en las hipotecas. Han aumentado también en un 25,8 por ciento respecto al ejercicio anterior las reclamaciones referidas a leasing y renting. Otras reclamaciones a destacar son las que se refieren a problemas en la concesión, formalización y novación de préstamos.

— Se mantiene inalterado el porcentaje relativo a operaciones de pasivo, siendo los temas fundamentales los que atañen a las liquidaciones, las discrepancias sobre apuntes en cuenta y las cuestiones hereditarias.

— El número de reclamaciones emitidas en materia de transferencias se ha incrementado en un 13,6 por ciento, lo que obedece, principalmente, a la gran incidencia de reclamaciones de fraude por Internet, que han aumentado un 222,9 por ciento respecto al ejercicio anterior.

— Se aprecia una disminución del 23,4 por ciento en las reclamaciones por incidencias relativas a efectos cambiarios, cheques, pagarés, letras y recibos.

— Aunque las reclamaciones en materia de tarjetas

han disminuido levemente (un 10,5 por ciento), sin embargo, han aumentado las incidencias referidas al cobro de intereses y de comisiones en tarjetas.

— Frente al fuerte aumento de las reclamaciones por inclusión en los registros de morosidad sufrido en 2009, a lo largo de 2010 ha disminuido el volumen de reclamaciones emitidas sobre esta materia.

3.2. Reclamaciones en materia de valores

La Memoria de la Oficina de Atención al Inversor (OAI) de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) correspondiente al ejercicio 2009, última publicada, destaca que las reclamaciones recibidas en este ejercicio fueron 2.154, más del doble de las de 2008, año en que ya aumentaron un 30 por ciento respecto al precedente. Muchas de las mismas se refieren a la falta de información o a su carácter incompleto antes de la compra de productos financieros de riesgo. En especial se mencionan las relativas a instrumentos financieros emitidos por filiales de Lehman Brothers y por Bancos islandeses.

En atención al asunto objeto de reclamación, la CNMV establece dos grandes grupos: el primero incluiría las incidencias relativas a la prestación de servicios de inversión (63,8 por ciento del total), y el segundo, las incidencias relativas a fondos de inversión y otras instituciones de inversión colectiva (36,2 por ciento del total) (cuadro 1).

— Las principales reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de inversión se refieren a recepción, transmisión y ejecución de órdenes, información suministrada al cliente, y comisiones y

gastos.

— En cuanto a los fondos de inversión y otras instituciones de inversión colectiva, descuellan las incidencias relativas a la información suministrada, las suscripciones y reembolsos, traspasos, y las comisiones y gastos.

El tipo o motivo de reclamación que más se ha incrementado es el relativo a la información suministrada al cliente en la prestación de servicios de inversión, que suponen el 22,8 por ciento de las quejas, frente al 15,5 por ciento en el año anterior. En cuanto a las incidencias en la recepción, transmisión y ejecución de órdenes han pasado del 27,7 por ciento en 2008 al 31,1 por ciento en este ejercicio.

3.3. Reclamaciones en materia de seguros y planes de pensiones

La Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones correspondiente al año 2010 destaca el incremento del número de expedientes, que alcanzan las mayores cifras desde la creación del citado Servicio, lo que ha venido motivado, entre otras razones, por la crisis financiera de los últimos años, aunque el porcentaje de crecimiento en 2010 ha sido inferior a los de 2008 y 2009. El número de expedientes se ha incrementado en un 8,8 por ciento respecto al año anterior, elevándose la cifra total a 10.225. El incremento es de un 15,9 por ciento en lo que se refiere a reclamaciones frente a entidades aseguradoras; en planes de pensiones existe una disminución del 26,6 por ciento.

En cuanto a las causas de las reclamaciones, la Memoria destaca el incremento en el número de expedientes de los seguros de enfermedad, el cual se ha incrementado en el 55,2 por ciento respecto al año anterior. Este aumento viene originado principalmente por la subida de las primas de los seguros de enfermedad y asistencia sanitaria así como por la oposición a la prórroga del contrato manifestada por el asegurador cuando el asegurado alcanza una edad elevada o bien por un incremento de su siniestralidad (gráfico 2).

— Seguros:

En función de los distintos ramos o agrupaciones, el mayor número de reclamaciones corresponde a:

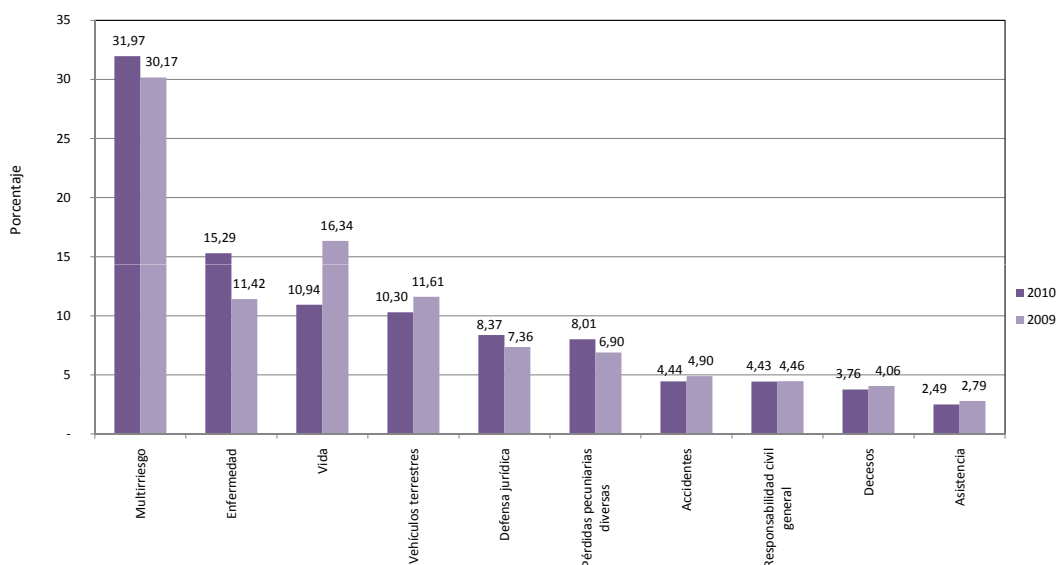
- Multirriesgos (incendios y elementos naturales y otros daños a los bienes). Éstos han sido los que han tenido un mayor número de reclamaciones, tanto en este ejercicio como en los anteriores. En concreto, en el año 2010 representan el 32,0 por ciento del total de reclamaciones.
- Enfermedad, que suponen el 15,0 por ciento del total. Hay que señalar que este ramo aparece por primera vez como el segundo más reclamado por delante del ramo de vida y automóviles.
- Vida, cuyo motivo de reclamación principal es la divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza, motivada fundamentalmente por cláusulas poco claras y susceptibles de diversas interpretaciones, aparece en tercer lugar y representa el 10,9 por ciento.
- Finalmente podemos citar el ramo de vehículos, y

Cuadro 1: Materias objeto de reclamación en materia de servicios de inversión y fondos de inversión

	2007		2008		2009	
	Número	% s/total	Número	% s/total	Número	% s/total
Prestación de servicios de inversión	338	55,6	388	53,7	525	63,8
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	173	28,5	200	27,7	256	31,1
Información suministrada al cliente	96	15,8	112	15,5	188	22,8
Comisiones y gastos	59	9,7	59	8,2	63	7,7
Otros	10	1,6	17	2,4	18	2,2
Fondos de inversión y otras IIC	272	44,4	334	46,3	298	36,2
Información suministrada	114	18,7	95	13,2	108	13,1
Suscripciones/Reembolsos	65	10,4	103	14,3	92	11,2
Traspasos	54	8,9	88	12,2	61	7,4
Comisiones y gastos	39	6,4	48	6,6	37	4,5
Total reclamaciones resueltas	610	100	722	100	823	100

Fuente: CNMV.

Gráfico 2: Reclamaciones de seguros clasificadas por ramos



Fuente: Dirección General de Seguros y elaboración propia.

a continuación los ramos de defensa jurídica y pérdidas pecuniarias diversas. Respecto a las reclamaciones relacionadas con el ramo de pérdidas pecuniarias diversas, hay que señalar que, al igual que en años anteriores, la mayoría están relacionadas con el aumento del desempleo, lo que ha disparado la siniestralidad en los seguros de protección de pagos vinculados a préstamos.

— Planes de pensiones:

- Planes de pensiones individuales: en relación con los expedientes de consulta sobre planes de pensiones presentados por particulares, el principal motivo de reclamación, a diferencia del año anterior, en el que ocupaban el tercer lugar, han sido los problemas ocasionados por la información suministrada al partícipe, tanto en el momento de la contratación, como el asesoramiento posterior recibido. El segundo motivo se refiere a la movilización de los derechos consolidados y, en particular, al incumplimiento de los plazos máximos para efectuar la movilización, diferencias en el valor de los derechos consolidados y la inobservancia de los requisitos formales.
- Planes de empleo y seguros colectivos de exteriorización de compromisos por pensiones: destacan, por su volumen, las reclamaciones formuladas por desacuerdos con la gestión de las inversiones realizada por la entidad gestora, así como, en menor me-

da, las relativas a discrepancias en la movilización de derechos consolidados.

4. Conclusiones

A modo de conclusión, podemos decir que uno de los principales elementos en común en el conjunto de las reclamaciones lo constituye la falta de una información suficiente y adecuada en la comercialización de productos y servicios. Frente a ello se requiere del esfuerzo de las entidades financieras, pero también resulta fundamental elevar el grado de educación financiera de la ciudadanía.

En el contexto de dificultades económicas en el que nos encontramos es primordial que las entidades incrementen la confianza de los ciudadanos en el sector, para lo cual deben observar una conducta diligente en la comercialización de sus productos, ofreciendo la máxima transparencia e información sobre los mismos (tanto a escala documental como de asesoramiento), y mejorar la calidad de los servicios prestados, actuando conforme a las buenas prácticas y usos financieros.

Por otro lado, ello no sería suficiente si los consumidores no disponen de los conocimientos y las habilidades apropiadas para poder evaluar dichos productos y servicios, y adoptar las mejores decisiones financieras, adecuadas a sus circunstancias y necesidades.