

Las reclamaciones ignoradas por la banca se duplican en la última década

- Las quejas recibidas por el Banco de España han aumentado un 234% en los últimos 10 años. Durante este período, Citibank es la entidad que más veces ha estado en el podio de entidades con más reclamaciones, acompañada de Open Bank y Banco Cetelem
- En 2002, la banca ignoró un 33,3% de las reclamaciones que resultaron favorables para el cliente, una tasa que se ha incrementado hasta llegar al 81,7% en 2012
- Las entidades que menos han rectificado en la última década fueron La Caixa, seguida de Citibank y Barclays. Por el contrario, las que más rectificaron fueron Banco Sabadell, Unicaja y Catalunya Caixa
- Galicia, Murcia y Canarias son las comunidades autónomas donde más ha aumentado el número de reclamaciones presentadas ante el Banco de España con respecto a su volumen de actividad financiera

Madrid, 3 de diciembre de 2013. [Kelisto.es](http://kelisto.es), la web independiente del ahorro, ha analizado la **evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España en los últimos 10 años**. Las conclusiones de este informe revelan que el porcentaje de quejas favorables al cliente que son ignoradas por la banca se multiplicó por 2,5 en la última década, al pasar de un 33,3% del total en 2002, a un 81,7% en 2012, el dato más elevado del período analizado.

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%).

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.

“El incremento de las reclamaciones ignoradas por la banca se produce en un contexto de fuerte incremento del número total de reclamaciones. Así, entre 2002 y 2012, el total de quejas presentadas ante el Banco de España pasó de 4.288 a 14.313, es decir, aumentó un 234%. Además, el incremento más pronunciado de este dato tuvo lugar en plena crisis, en 2009, cuando la cifra se incrementó un 83,1% respecto al ejercicio anterior”, señala Estefanía González, responsable de Finanzas Personales de Kelisto.es.

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.

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%).

Entre las entidades con mayor número de reclamaciones por volumen de negocio, hay un nombre que destaca por encima del resto. Se trata de la entidad de origen estadounidense Citibank, que lidera la clasificación en nueve ocasiones desde 2003. Ahora bien, el propio Banco de España explica en sus estadísticas sobre reclamaciones que se trata de un caso particular, puesto que su negocio (que se centra especialmente en la comercialización de tarjetas) hace que su volumen medio de actividad sea muy reducido, lo que provoca que su ratio de reclamaciones sea más alto¹.

“En la última década también 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.

“Tal y como ya denunció el propio Defensor del Pueblo, los consumidores se encuentran indefensos ante la actuación de las entidades financieras. Desde Kelisto.es 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.

Año	Número de reclamaciones ¹	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
2002	4.288	2.560	805	66,7%	33,3%	268
2003	5.313	3.339	1.011	55,7%	44,3%	447
2004	5.050	3.370	831	62,7%	37,3%	309
2005	5.243	3.437	677	55%	45%	304
2006	5.473	3.020	717	44%	56%	401
2007	5.736	2.575	624	44,5%	55,5%	346
2008	7.449	3.641	1.063	28,4%	71,6%	761
2009	13.640	5.714	1.399	27%	73%	1.021
2010	14.760	7.447	2.679	20,5%	79,5%	2.129
2011	11.861	5.258	1.769	19,3%	80,7%	1.427
2012	14.313	7.122	2.838	18,3%	81,7%	2.318

Fuente: Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. ¹ 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.

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 el 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 tres 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 es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es 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.

Kelisto.es 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.

Visítanos en kelisto.es

Para más Información:

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





Nota de prensa

Fuentes:

1 Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España 2009

Sobre Kelisto.es

Kelisto.es es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periodísticas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

Kelisto.es se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto.es cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.