



**CGRE**  
Club de Gestión  
de Riesgos de España

## El cliente lleva la razón el 75% de veces que reclama al banco

Durante 2014, el Banco de España recibió **29.528 reclamaciones** de clientes descontentos con los servicios o productos ofrecidos por sus entidades financieras. En paralelo, se llevaron a cabo 54.986 consultas: 3.304 escritas y 51.682 telefónicas.

La evolución de las actuaciones de la clientela es dispar, con una caída del 14,8% en el número de reclamaciones – que se disparó a niveles históricos en 2013 como consecuencia del aluvión de quejas por las cláusulas suelo hipotecarias- y con un incremento del 19,5% en el número de **consultas**.

El supervisor achaca esta tendencia en una “**mayor sensibilidad** de los consumidores hacia la calidad en la comercialización de los servicios financieros, lo que deja patente el carácter estructural de esta mayor tendencia a presentar reclamaciones”.

### La razón al cliente

De las 21.118 reclamaciones recibidas durante el ejercicio, el resultado de **9.897 fue favorable** al reclamante y el de otras 5.009 dio la razón a las entidades, mientras que 464 informes no hubo pronunciamiento del supervisor.

A los informes favorables al reclamante habría que añadir, sin embargo, los 5.619 “allanamientos”, aquellos casos en los que las entidades **dieron la razón al cliente** una vez que este interpuso un expediente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

También hubo 128 casos en los que los reclamantes desistieron por haber visto satisfecha su pretensión antes de la resolución del supervisor.

De esta forma, se puede concluir que un **73,5 % de las reclamaciones** terminan siendo favorables a los clientes de las entidades financieras (sumando un 46,9 %% de informes favorables al reclamante y un 26,6% de casos en que la banca da una respuesta tras conocer que existe una reclamación formal.

“En el 23,7 % de los casos restante no se consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las **buenas prácticas bancarias**”, aclara el Banco de España.

### Claúsulas suelo

En cuanto al motivo concreto de las reclamaciones, el **Banco de España** detalla que la mayoría siguen refiriéndose a temas relacionados con préstamos y créditos, pues suman el 68,9% del total de las peticiones.

Dentro de este epígrafe se encuentra el tema que **mayor número de reclamaciones** ha desatado en los dos últimos ejercicios, el de las cláusulas suelo hipotecarias, aquellas que imponen un precio mínimo que se sigue pagando pese a la caída que registre el euríbor.

Estas cláusulas motivaron el **52,8% de todas** las reclamaciones recibidas el pasado ejercicio por el supervisor financiero. La sentencia del Tribunal Supremo declarando nula esta condición hipotecaria cuando no resulte absolutamente transparente ha llevado a varias entidades a retirarlas completamente de su cartera y a otras a ir quitándolas según el goteo de sentencias o reclamaciones les obliga a reaccionar.

Más allá del ámbito crediticio, otro 14,9% del total de reclamaciones de la clientela fueron referidas **adepósitos** o cuentas corrientes.

**Fuente:** [http://cincodias.com/cincodias/2015/11/26/mercados/1448539378\\_311737.html](http://cincodias.com/cincodias/2015/11/26/mercados/1448539378_311737.html)