



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

## ¿Qué es lo que más reclamamos los españoles a la banca?

La banca española tiene como una de sus grandes metas la mejora de la imagen del sector. Sin embargo, la relación del día a día con sus clientes dista de mejorar, a tenor del número de reclamaciones y quejas que las entidades recibieron durante 2015.

Los departamentos de Atención al Cliente de los bancos tuvieron sobre su mesa 215.000 protestas durante el año pasado, un 15% más de las tramitadas en 2014.

Detrás de este repunte están principalmente las polémicas cláusulas suelo y el aumento de las comisiones. Según distintas fuentes financieras, algunas entidades han decidido elevar las comisiones de servicios sin alto valor añadido, ante la sequía de ingresos por la caída del euríbor.

Por entidades, Bankia y BBVA fueron las que más reclamaciones recibieron el año pasado (ver gráfico). En el caso de la entidad nacionalizada, el repunte fue de casi el 55%, hasta 69.000, debido a las quejas de inversores de la salida a Bolsa. Y el número de reclamaciones por otros servicios de inversión pasó de las 4.000 de 2014 a casi 25.000 el año pasado. Estas quejas deberían amainar durante 2016, tras la solución que ha dado Bankia por la Oferta Pública de Suscripción (OPS), que, según las últimas cifras, han aceptado 125.000 inversores, dos tercios del total al que iba dirigida la oferta.

La escalada de reclamaciones de BBVA, del 52%, se debe a la integración de Catalunya Banc. Sin este efecto, habrían caído ligeramente.

Desde el sector explican que las fusiones provocan repuntes temporales de las quejas de clientes, que amainan rápidamente cuando la integración está finalizada.

A pesar del aumento de las reclamaciones que reciben las entidades, las que llegan finalmente al Banco de España - tras pasar el filtro de las entidades- vienen reduciéndose desde 2014. Ese año, el total de quejas que llegaron al regulador se contrajo en un 15% y, según avanzó el organismo, "la tendencia decreciente en el número de reclamaciones se mantiene en 2015, ya que, con los datos de octubre, durante los ocho primeros meses se habrían presentado 16.430 reclamaciones".

### **Popular reduce las quejas**

Mientras las reclamaciones recibidas en primera instancia repuntaba para algunas entidades, hay otras, como Popular y Sabadell donde las quejas se frenaron en 2015. En el caso de la entidad presidida por Ángel Ron, las reclamaciones se redujeron un 40%, gracias a la intensificación de "la ayuda y la cercanía desde los servicios centrales a las sucursales, que es donde se produce el origen de las incidencias". Mientras, Sabadell recibió un 14% menos tras varios años en los que crecieron por integraciones.

**Fuente:** <http://www.expansion.com/empresas/banca/2016/03/28/56f98a37e2704ec6258b4623.html>