

¿Para qué sirven los órganos supervisores?

Aumentan las reclamaciones en servicios financieros pero las entidades desobedecen

Los consumidores reclamamos poco con relación al tráfico bancario que realizamos, en buena parte por la desconfianza que tenemos en el sistema de reclamaciones. Las vías para reclamar existen (aunque sean poco eficaces), pero el Banco de España no tiene fuerza suficiente para obligar a bancos y cajas, que bloquean en una cifra muy alta las resoluciones favorables al cliente.

En el segundo trimestre de 2008 llegó un 13,7% más de reclamaciones al Banco de España que en el mismo periodo de 2007. Aún así, comparado con el creciente número de movimientos bancarios que se realizan diariamente, el total de reclamaciones sigue siendo escaso. Una de las razones es que el sistema de reclamación de servicios bancarios es complejo, laberíntico y frustrante para la mayoría de los consumidores. Otra razón es que, aunque la última entidad supervisora (el Servicio de Reclamaciones del Banco de España) dé la razón al cliente, nada obliga a las entidades a rectificar.



En 2004 se aprobaron dos disposiciones con el objetivo de "mejorar" el sistema de reclamaciones, dado que el mercado financiero se estaba haciendo más complejo, pero no han tenido finalmente eficacia y las cosas siguen como estaban. La ineficacia del sistema se ejemplifica de varias formas.

Algunas entidades, aún a sabiendas de que el reclamante tiene razón, se desentenden cuando éste acude al servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente. Si no, ¿cómo se explica que, en la primera mitad de 2008, el 30% de las reclamaciones que llegaron al Banco de España se resolvieron por allanamiento (es decir, que la entidad reconoció su error antes de que este organismo emitiera resolución alguna)? ¿Por qué no se resolvieron en primera instancia? El tiempo de los consumidores también tiene valor. Que las entidades nos hagan perderlo de esta manera constituye una mala práctica intolerable.

Otro ejemplo de ineficacia es que las resoluciones del Banco de España no son vinculantes y, por tanto, los bancos y las cajas

de ahorros no tienen la obligación de rectificar. El índice de no rectificación tras resolución favorable para el cliente del Banco de España saca los colores a más de una entidad. Algunas se han instalado en unos porcentajes de incumplimiento muy altos en los últimos años, como se refleja en la tabla.

Las comisiones injustificadas, principal motivo de las reclamaciones

Las operaciones más reclamadas por los clientes son, con diferencia, las relativas a comisiones y gastos injustificados, que también lideran el ranking de las rectificaciones favorables al cliente y no rectificadas por las entidades. Pero hay otras, como el incumplimiento de las condiciones contractuales, o discrepancias en los apuntes en cuenta. En cuanto a tipo de productos, los préstamos, los depósitos y las tarjetas son los que presentan mayor número de reclamaciones.

Según los datos más recientes del Servicio de Reclamaciones del Banco de España (ejercicio de 2007), un 56,5% de las recti-

ficaciones favorables al cliente no fueron acatadas por las entidades -un 0,4% más que en 2006, y un 11,3% más que en 2005-. De ellas, un 19,4% tenía que ver con comisiones y gastos cargados de forma injustificada.

Estos datos reflejan la ineficacia del sistema de reclamaciones ya que las entidades, aun cuando el órgano supervisor competente resuelve a favor del cliente, no están obligadas por ley a rectificar. Aún así, el volumen creciente de reclamaciones es un argumento suficiente para poner en evidencia las malas prácticas de las entidades y exigir una medida política o sancionadora al respecto.

No se quede de brazos cruzados: Sepa cómo reclamar

Si está en desacuerdo con su entidad bancaria, le aconsejamos que acuda a cualquier sede de ADICAE, donde le asesorarán y apoyarán para interponer su reclamación. Allí le informarán de que puede acudir al departamento de Atención al Cliente de

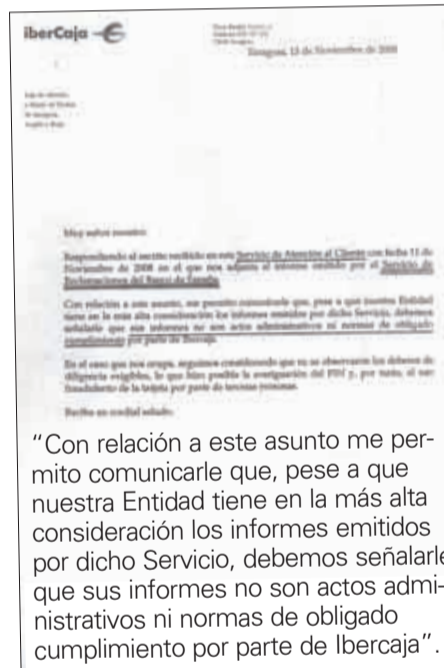
Las entidades desoyen al Banco de España

ENTIDAD	2006	2007	2008
Santander	34,4%	43,7%	47,5%
Barclays	36,1%	85,7%	80%
Caja Madrid	53,3%	76,3%	67,6%
La Caixa	94,3%	95,3%	91,7%
Bancaja	90,5%	92,6%	61,5%
Ibercaja	71,4%	75%	70,6%
Carrefour	-	88,9%	100%
Cetelem	60%	100%	100%
Deutsche Bank	71,4%	54,5%	85,7%
Banesto	26,8%	29,2%	67,4%
Bankinter	49%	41,7%	57,1%

Fuente: Banco de España

Ibercaja "pasa" del Banco de España y de sus clientes

Así responde a sus clientes Ibercaja cuando el propio Banco de España da la razón al cliente: "nuestra Entidad tiene la más alta consideración por los informes" del Banco de España... ¡pero hacemos lo que nos da la gana! ¿Esta la "entidad social" de todos los aragoneses? Lo más grave del caso es que se trata de un caso de fraude con tarjeta robada al cliente: Ibercaja adujo que el cliente no observó las cautelas debidas... ¡pero no lo demostró en ningún momento! De poco sirvió al cliente acudir al Banco de España y perder casi 6 meses... Una vergüenza.



"Con relación a este asunto me permito comunicarle que, pese a que nuestra Entidad tiene en la más alta consideración los informes emitidos por dicho Servicio, debemos señalarle que sus informes no son actos administrativos ni normas de obligado cumplimiento por parte de Ibercaja".

la propia entidad. Si no le atienden o no le dan la razón, puede recurrir al Defensor del Cliente. Se trata de un profesional "externo" al banco o caja, cuya decisión es de obligado cumplimiento. A pesar de que está a sueldo de la entidad, es posible que

le dé la razón. No olvidemos que a la entidad le interesa mantener la credibilidad ante sus clientes. Si ninguna de estas vías le ha dado resultado, puede recurrir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España como segunda instancia.

La aseguradora del Santander, la más reclamada

Santander, Mapfre, Axa, Allianz, BBVA, Ocaso y Caser lideran el triste ranking de las compañías de seguros más reclamadas en 2007, según el informe de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Dicho organismo resolvió el 32,29% de las reclamaciones de forma favorable para el consumidor, si bien no informa en qué porcentaje las compañías de seguros cumplen con estas resoluciones.

Los ramos más reclamados fueron multirriesgos (32,79%), vida (15,83%) y vehículos (14,04%). Los motivos principales por los que los consumidores reclaman en el ámbito de los seguros son los desacuerdos que tiene con la compañía a la hora de interpretar la póliza y de valorar el siniestro, así como la subida de

las primas de forma unilateral por parte de la aseguradora. El impago de la indemnización es otro de los motivos principales que mueve a los consumidores a interponer una reclamación.

En cuanto a los planes de pensiones, las compañías más reclamadas fueron Santander Pensiones (37,18%) y BBVA Pensiones (12,82%). Los motivos principales de reclamación son la deficiente información facilitada en la comercialización, el incumplimiento de la publicidad, la apertura del plan sin autorización del interesado o el límite de las aportaciones. La movilización de los derechos consolidados, las prestaciones o la demora del cobro de la prestación, son otros de los motivos que llevan a los usuarios de planes de pensiones a reclamar.





Más de lo mismo en el Mercado de Valores

En materia de inversión, un 32% de las resoluciones favorables al cliente que emitió la CNMV en 2007 no han sido acatadas por los Bancos. Este porcentaje aún es mayor en el caso de las Empresas de Servicios de Inversión y las Cajas de Ahorros, que no cumplieron con lo dictado por el órgano supervisor en un 53,8% y un 45,2%, respectivamente. Así lo recoge la memoria "Atención de reclamaciones y consultas de los inversores" en 2007, que la Comisión

Nacional del Mercado de Valores ha publicado recientemente.

Llama la atención que, en lo relativo a contratos de fondos de inversión, en un 41,9% de los casos se reclame por fallos en la información suministrada. Esto pone en evidencia las malas prácticas de las entidades en cuanto a la transparencia de los productos que ofrecen.

Otro dato relevante es el de las reclamaciones inadmitidas. En un 61,7% de los casos, la razón por la que no se admite a trámite la reclamación es porque no se ha presentado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante el Defensor del Cliente, en su caso. Esto significa que gran parte del descontento del consumidor se retrasa o se pierde por el camino porque el procedimiento le resulta complejo y largo.

Las entidades más reclamadas en materia de inversión son los bancos (74% de las reclamaciones), seguidos de las cajas de ahorros (24%) y de las cooperativas de crédito (2%). Entre las entidades más reclamadas también se encuentran algunas de las que menos rectifican las resoluciones favorables al cliente: Ibercaja (60%), Banesto (53%), Caja Madrid (43%), Bankinter (16%) y Santander (15%).



Demasiada publicidad para tan pocos derechos

Los problemas del consumidor financiero crecen sin respuesta eficaz. El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo (INC), lejos de afrontar los problemas reales pone parches meramente formalistas.

Un ejemplo es el folleto publicado por el INC, el Ministerio de Economía, el Banco de España y la CNMV, sin la participación de las Asociaciones de Consumidores, donde se pretende mostrar al consumidor las vías para reclamar ante bancos, cajas, aseguradoras, etc. La forma compleja de explicar sus contenidos que revela la complejidad de este sistema de resolución y la poca eficacia que tiene para el consumidor.

En el ámbito de los servicios financieros, el consumidor necesita mucho más que información, sobre todo si ésta se refiere a mecanismos caducos e ineficaces. ¿Para cuándo un labor sería que proponga una reforma profunda de un sistema ya agotado? ¿Cuándo un mayor acercamiento del Ministerio de Economía a los consumidores y sus Asociaciones?

CALENDARIO ADICAE 2009

Crisis económica, endeudamiento y derechos de los consumidores



ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Solicítelos

Calendario ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

2009

Crisis económica, endeudamiento y derechos de los consumidores

ADICAE
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199
y en la web www.adicae.net