



Universidad
Politécnica
de Cartagena



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA

U P C T

LAS LIMITACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA COMO ÓRGANO SUPERVISOR

Marta Belchí Ariza

Curso 2014/15

Directora: M^a. Carmen Lozano Gutiérrez

**Trabajo Fin de Grado para la obtención del título de
Graduado en Administración y Dirección de empresas**

ÍNDICE

RESUMEN _____	2
INTRODUCCIÓN _____	3
1. DERECHOS DE LOS CLIENTES BANCARIOS _____	5
2. LA DISTINCIÓN ENTRE BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS BANCARIAS __	9
2.1 Criterios del servicio de reclamaciones del Banco de España en materia de prácticas bancarias _____	11
3. COMO SE TRAMITA UNA QUEJA O UNA RECLAMACIÓN _____	25
4. EL BANCO DE ESPAÑA COMO ÓRGANO SUPERVISOR _____	37
5. RECLAMACIONES BANCARIAS EN OTROS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA. _____	45
5.1 Servicios financieros minoristas _____	47
CONCLUSIONES _____	52
BIBLIOGRAFÍA _____	55

RESUMEN

En el presente trabajo fin de grado (TFG) se describe la función supervisora del Banco de España sobre las entidades financieras y de crédito autorizadas para operar en España. Para ello, se analizan los derechos de los clientes bancarios, así como el procedimiento por el que éstos pueden interponer una queja o reclamación cuando no están de acuerdo con la actuación de su entidad financiera, para, de este modo, establecer la distinción entre una buena o mala actuación de la entidad financiera, y cómo pese a la función de ``órgano supervisor`` que ostenta el Banco de España, hay claras limitaciones en su poder coercitivo para con la entidad financiera reclamada.

Por último, se realiza una comparativa entre los países que componen la Eurozona en materia de derechos de los clientes bancarios y la forma de ejercerlos, ante organismos similares al Banco de España o competentes en dicha función de supervisión.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda el estudio de la función supervisora que realiza el Banco de España hacia las entidades financieras que operan en nuestro país y están bajo su tutela.

El objetivo principal que se persigue en la realización de este Trabajo Fin de Grado es el de dar a conocer las limitaciones en el ejercicio de la autoridad que el Banco de España tiene sobre las entidades financieras cuando éstas son reclamadas por sus malas prácticas bancarias con el fin de analizar el grado de protección del cliente bancario.

La motivación por este tema en el trabajo surgió tras el estudio del régimen disciplinario y sancionador que el Banco de España tiene sobre las entidades financieras y la desprotección a la que se ven sometidos los clientes bancarios ante malas prácticas por parte de éstas, debida en gran parte al hecho de que, el Banco de España no tiene un poder coercitivo sobre las entidades financieras en cuanto a la rectificación de sus errores, limitándose su actuación a una mera recomendación a la entidad reclamada; a esta situación se une el hecho de que si un cliente bancario realiza una queja o reclamación ante este órgano superior y se resuelve favorablemente para el cliente, la entidad financiera tampoco estaría obligada a rectificar, aspecto que no deja de sorprender.

El tema tratado en el presente trabajo, está suscitando en la actualidad múltiples debates en el seno de la Unión Europea ante la futura implantación de una Unión Bancaria, y por tanto, incluimos en un apartado del trabajo información acerca de cómo se supervisa la labor de los Bancos en otros países europeos y se procede a la rectificación de sus actuaciones más reprobables.

El trabajo se ha estructurado en tres partes, en el primero de ellos, se trata de los derechos que poseen los clientes bancarios y la manera en que éstos pueden tramitar una queja o una reclamación ante las malas prácticas llevadas a cabo por las entidades financieras.

En la segunda parte del trabajo, se analizan las funciones que desarrolla el Banco de España, y en particular su tarea como órgano supervisor, realizando una comparativa con las funciones de supervisión desarrolladas por los bancos centrales de otros países de la Unión Europea.

La tercera parte del trabajo incluirá un estudio estadístico acerca de la evolución de reclamaciones a las entidades financieras en nuestro país en una serie histórica del 2004 al 2013, así como los porcentajes de rectificaciones de actuación por parte de éstas, y los motivos más frecuentes de reclamación de la clientela.

Finalmente hacemos unas conclusiones del estudio y un detalle de la bibliografía consultada para la realización del mismo.

1. DERECHOS DE LOS CLIENTES BANCARIOS

El marco legal de protección del cliente bancario tiene una especial importancia, no solo para proteger a los clientes, sobre todo a esos clientes menos informados o que carecen de conocimiento sobre el sector, o para evitar las prácticas abusivas por parte de las entidades bancarias, sino para proteger y garantizar la estabilidad financiera en su conjunto, ya que es un sector en el que la **confianza** es la clave del éxito y su mayor pilar de estabilidad, por lo que la consideración por parte de la clientela bancaria de desprotección frente a las entidades o un sentimiento de defraudo por parte de ellos podría provocar una desestabilización del sistema en su conjunto.

En España existe una amplia normativa de protección al consumidor y en especial de protección al cliente bancario. Si nos referimos a la primera, el cliente bancario se encuentra protegido por el Derecho general de protección de los consumiros y usuarios (Ley 7/1998) que refleja las condiciones generales de contratación mencionando los requisitos de contenido e interpretación de las cláusulas generales de los contratos. También están amparados por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la cual se impone la nulidad de las prácticas abusivas en la celebración de contratos bancarios, aunque también son muchos los productos bancarios que requieren un tratamiento especial, lo que hace que esta normativa se quede insuficiente a la hora de dar una buena protección al cliente bancario, es por ello que existen una serie de normativas de carácter específico de protección, acompañadas de todo un entramado y despliegue de instituciones y organismos que se encargan de la resolución de conflictos entre clientes y entidades, tal y como veremos más adelante en el epígrafe: `` como tramitar una queja o una reclamación``.

Los derechos de los clientes bancarios están garantizados tanto por la normativa de defensa del consumidor como por las Circulares del Banco de España, desde los momentos previos a la contratación, durante la misma así como durante un tiempo después de finalizar la relación contractual. Las principales normas de aplicación al cliente bancario que deben tenerse en cuenta a la hora de defender sus derechos son las siguientes:

 **Antes de contratar.**

- La publicidad bancaria está sujeta a un régimen regulatorio establecido por el Banco de España a través de la *Circular 6/2010*, en el cual se menciona que esta ha de tener unos principios de **claridad y objetividad** de la información proporcionada. Además el Banco de España tiene la capacidad de solicitar el cese, la rectificación o la modificación de la publicidad no ajustada a la regulación bajo un régimen de sanción y control administrativo.

- Recibir información sobre los tipos de interés, las comisiones bancarias y los gastos que le pueden cobrar. La OTPC (Orden de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios) establece la obligación de que las comisiones se han de corresponder con los servicios efectivamente prestados y aceptados previamente por el cliente. Además obliga a las entidades a facilitar al cliente en formato unificado los gastos e intereses más habituales aplicados, sin que pueda superarse los máximos establecidos por dicha entidad (salvo algunas excepciones de comisiones de carácter especial). Dicha información se podrá encontrar en cualquiera de las sucursales de la entidad en forma de folletos informativos, en la página web de esta o en la página web del Banco de España, donde además podrá hacer una comparativa entre todas las entidades de los distintos productos que ofrecen.

- *``Recibir información sobre los **tipos de cambio** para operaciones de compraventa de divisas o de billetes extranjeros cuyo importe no supere los 3.000 euros``.*¹(BdE)

- *``Obtener gratis **ofertas vinculantes** de la entidad en préstamos hipotecarios sobre viviendas (Orden EHA/2899/2011), subrogaciones hipotecarias por cambio de entidad (Ley 2/1994) y crédito al consumo (Ley16/2011)``.*(BdE)

- *``Conocer los **modelos de contrato** de las operaciones o productos ofrecidos por las entidades``.*(BdE)

¹ Página web del Banco de España.

- ``Recibir de la entidad de crédito toda la **información necesaria** para entender bien la operación o producto ofertado´´.(BdE)
- Recibir **información precontractual**, toda ella debe ser totalmente gratuita, clara, sencilla, no engañosa y objetiva, y ha de disponerse con la suficiente antelación según el tipo de contrato u oferta para que el cliente pueda tomar una decisión y comprar los productos entre las distintas entidades.

Al contratar

- ``Recibir un ejemplar del **contrato**, según la **Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio**, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y **la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre**. de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios´´.(BdE)

El contrato ha de facilitarse en soporte escrito o electrónico y entregarse en el momento de la firma. Deberá de indicar como mínimo la TAE aplicada, duración del contrato, comisiones, periodicidad del devengo de intereses, gastos atribuibles y los requisitos para su modificación o cancelación.

Después de contratar.

- ``Recibir los **extractos** y los documentos de **liquidación** de intereses y comisiones bancarias, según la **Circular del Banco de España 8/1990**, para las operaciones no consideradas de pago; mientras que según **la Ley 16/2009** y **la Orden EHA/1608/2010** que la desarrolla, para las operaciones de pago es obligatorio proporcionar determinada información tanto ante operaciones singulares como en operaciones vinculadas a contratos marco´´. (BdE)

Una vez adquirida la relación contractual entre cliente y la entidad, esta ha de informar al usuario de cualquier información relevante sin ocultar riesgos y deberá comunicar en cada liquidación de intereses o comisiones toda la información necesaria sobre tipo de interés aplicado, comisiones adjuntas, impuestos retenidos y otros posibles gastos repercutibles.

- *``Recibir información previa sobre **los cambios** que decida su entidad sobre el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones que le afecten, según la **Orden EHA 1608/2010** y la **Orden EHA 2899/2011**``.*(BdE)

Cuando la entidad de crédito tenga derecho a modificar cualquier término del contrato del servicio bancario prestado sin contar con la aprobación del cliente, deberá comunicárselo a este con una antelación de al menos un mes (siempre que la duración del contrato exceda de este plazo), de este modo el cliente podrá conformarse con el comunicado y aceptarlo, poner fin al contrato, transferir el dinero a otra entidad o no realizar las operación por las que le van a pedir más dinero.

Solo en el caso en el que las modificaciones proporcionen beneficios al cliente o fueran más favorables para este, podrán aplicarse inmediatamente.

- *``Disponer de un procedimiento para resolver sus **reclamaciones, quejas y consultas**, en caso de no estar de acuerdo con la entidad en las operaciones que le afecten, o ante cualquier duda que le pueda surgir``.* (BdE)

Existen herramientas de carácter institucional que ofrecen al cliente los medios para resolver sus conflictos como son: el servicio de atención al cliente de la entidad, el cual todas están obligadas a tener, el Defensor del cliente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (tema que trataremos en más profundidad en el apartado *``como tramitar una queja o reclamación``*).

2. LA DISTINCIÓN ENTRE BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS BANCARIAS

El Banco de España califica como **buenas prácticas bancarias**:

“Aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero², son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros”.

Por contraposición a éstas, las **malas prácticas bancarias**, son aquellas actuaciones realizadas por una entidad financiera que no permiten una gestión responsable, diligente ni respetuosa con sus clientes.

Existen básicamente tres vías o medios para la consideración de buena o mala práctica bancaria:

1. Normativa de Transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Se encuentra disponible en la página del Banco de España, y en la medida en que una acción realizada por una entidad financiera se aparte de dicha disposición, cuando la misma no sea de obligado cumplimiento, se considerará mala práctica bancaria.

Si la normativa dispuesta es de obligado cumplimiento, no se está ante una mala práctica, sino ante una infracción.

2. Resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España (SRBE).

Como mencionamos más adelante en el epígrafe “como se tramita una queja o una reclamación”, las resoluciones ante quejas y reclamaciones impuestas ante el BE sobre la actuación de una entidad financiera, no son de obligado cumplimiento para ninguna de las dos partes, y en especial para la entidad, por lo que dicha resolución constituye unos criterios o pautas a seguir por las entidades, y de este modo, aunque no rectifique su actuación, podremos conocer si nuestra entidad está actuando de una forma responsable, diligente y respetuosa.

² Se entiende por usos financieros aquellos usos mercantiles y bancarios comúnmente aceptados en las plazas de que se trate.

3. Resolución de los Servicios de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de las entidades financieras.

Al igual que el punto anterior, hablamos más delante de este Servicio que las entidades están obligadas a ofrecer, el cual resuelve quejas y reclamaciones impuestas por los clientes financieros, que aunque tampoco resulte de obligado cumplimiento para ninguna de las partes, nos sirve de medio para conocer si nuestra entidad actúa con buenos o malos criterios.

Un mecanismo para tratar de evitar las malas prácticas bancarias es la **Normativa MIFID (Markets in Financial Instruments Directive)**, una nueva directiva Europea que regula la prestación de servicios de inversión.

Los objetivos principales que desea alcanzar la Normativa son:

1. **Mejorar las medidas de protección de los inversores.** Una mayor transparencia y adecuación al perfil del inversor por parte de las empresas que prestan servicios de inversión. *“La normativa MIFID refuerza tres principios básicos que deben cumplir las entidades financieras cuando prestan servicios de inversión:*

- *actuar de forma honesta, imparcial y profesional, en el mejor interés de los clientes.*
- *proporcionar información imparcial, clara y no engañosa a sus clientes.*
- *prestar servicios y ofrecer productos teniendo en cuenta las circunstancias personales de los clientes.”*³(Legorburo consultores)

2. **Renovar los mercados financieros** y adecuarlos a las nuevas necesidades.

3. **Adecuar los requisitos de organización de las entidades.**

4. **Mejorar la función supervisora de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.**

³ Legorburo consultores es una organización especializada en el asesoramiento financiero de la empresa.

2.1.- Criterios del servicio de reclamaciones del Banco de España en materia de prácticas bancarias.

El Banco de España, en lo que respecta a las prácticas de las entidades con sus clientes, sigue una serie de criterios a la hora de identificar las malas prácticas bancarias que vienen explicitados en las Memorias anuales publicadas en Febrero de 2001.

Se estudian diversos apartados y se consideraran como malas prácticas bancarias:

1. Falta de comprobación de identidades. Se ha de extremar la precaución ante la comprobación de identidades, ya sea por razones de normativa fiscal y bancaria, como por la obligación de las entidades de velar por los intereses de sus clientes. Por ello se considerará como mala práctica bancaria:

- **Ausencia de identificación de quienes abren una cuenta o depósito.**
- **Ausencia de identificación de quienes disponen de los fondos depositados.**
- **Ausencia de identificación de quienes realizan ingresos.**
- **Falta de una correcta identificación al ejecutar otras operaciones.**

2. Ignorar las órdenes expresas de los clientes. Una entidad financiera debe ejecutar las órdenes que los clientes le hayan comunicado y en los términos indicados, por lo que cuando una entidad no pueda o no quiera cumplir dichos mandatos, y en dichos términos, deberá advertir al cliente de esta circunstancia en el momento que se exponga la orden, por el contrario, tendrá la consideración de mala práctica bancaria:

- **Ignorar las órdenes expresas de los clientes “de hacer”.** Ya que las entidades son mandatarias del cliente en relación con las cuentas u operaciones en las que estos son titulares o representantes.
 - **Transferencias y traspasos.**
 - **Órdenes sobre valores.**
 - **Órdenes de domiciliación**
 - **Tempestividad del cumplimiento.** La no atención expresa de la fecha en la que un cliente desea realizar la operación.

- **Órdenes sobre el bloqueo de la cuenta.**
 - **En relación con efectos de comercio.**
-
- **Ignorar las órdenes expresas de los clientes “de no hacer”.** Desatender el mandato expreso de no realizar ciertos actos, puede agravarse, y por consecuencias provocar un descubierto u otro tipo de perjuicios.
Algunos ejemplos de no atención pueden ser: no atender letras, cheques o ciertos pagos que se presenten, la no revocación expresa de una autorización de disposición de fondos de su cuenta, prohibición de endosar unos efectos, ignorar el aviso del cliente de sustracción de la libreta de ahorros, bloqueo y/o anulación de tarjetas de crédito, etc.
-
- 3. Demoras injustificadas.** Las entidades de crédito están obligadas a poner *“los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos”* (norma cuarta CBE 8/1990). Es lógico la exigencia a las entidades, de un grado de diligencia mayor al habitual, ya que estas se dedican de forma habitual y profesional a la prestación de servicios financieros.
- **Demoras en comunicar la negativa o aceptación a prestar ciertos servicios.**
 - **Demoras en la cancelación de préstamos o sus garantías.**
 - **Demoras en la aplicación de nuevas condiciones contractuales.**
 - **Demoras en relación con la gestión de efectos o recibos.**
 - **Demoras relativas a cargos o abonos.**
 - **Demoras en transferencias.**
 - **Demoras en operaciones sobre valores.**
 - **Demoras en rectificas sus errores.**
 - **Otras demoras constitutivas de mala práctica bancaria.**

4. Empleo de métodos o procedimiento no amparados por las buenas prácticas bancarias. Las entidades financieras deben de seguir unos métodos y procedimientos en la gestión de sus negocios considerados por el BE, los cuales no serán calificados como buenas prácticas bancarias como:

- **Empleo de métodos de cálculo y/o cláusulas contrarias a la normativa bancaria o desaconsejados por el Banco de España.**
- **Prácticas obstruccionistas y persistencia en la mala práctica bancarias.** El Servicio considera como mala práctica el hecho de que la *“entidad sólo repare sus errores cuando el cliente acude a los Tribunales o plantea queja ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España”*. (V. así, las RR. 1476/96, 878/96, 989/96, 2266/95, 2449/95, 1798/93, 100/92 y 1266/91). Además también considera como tal, la persistencia de una conducta que ya ha sido considerada como mala por el BE.

5. Despreocupación de la entidad. Como ya hemos mencionado anteriormente, una entidad tiene actuar con la debida diligencia además de preocuparse de los asuntos que le competen sino quiere ver dañada la confianza que el cliente deposita en ella, por ello la dirección que atenta a las buenas prácticas bancarias en la que una entidad debe respetar y no descuidar las podemos clasificar de la siguiente forma:

- **Repetición de errores.**
- **Despreocupación respecto del cumplimiento de las operaciones concebidas por la entidad.**
- **Desidia sobre aspectos relacionados con la documentación.** La entidad debe: *“1) preocuparse que el cliente reciba las comunicaciones que le envía; 2) enviarle los documentos importantes por medios que aseguren su recepción; y 3) conservar los documentos que le entrega el cliente y los que éste suscribe así como guardar constancia documental de las instrucciones de los clientes o de las gestiones realizadas en su interés.”*⁴(Banco de España)

⁴ Criterios del servicio de reclamaciones del Banco de España.

- **Desconocer la normativa aplicable en cada momento.**
- **Atender órdenes irregulares de los clientes.** Al igual que se considera una mala práctica bancaria la no atención de ordenes de clientes, también tiene la consideración de tal, el hecho de acatar mandatos por parte de estos que contradigan lo dispuesto en la normativa o a las buenas prácticas bancarias.
- **No defender el interés de sus clientes.**
- **No solicitar instrucciones al cliente en caso de duda.**
- **Desvelar información a personas no autorizadas.**
- **Ejercer acciones contra terceras personas no responsables del incumplimiento o, en su caso, los interesados en la relación contractual.**

6. Repercutir en los clientes las insuficiencias de las entidades, de los sistemas y/o de los servicios que emplea. El Servicio indica que como consecuencia de fallos y defectos en el sistema informático, peculiaridades en la organización de la entidad, sobrecarga de trabajo, fallos de comunicación interna, errores en el número de cuenta o destinatario, etc. no deben de servir de justificante para las entidades, de retrasos o errores que comentan en una transferencia, por ejemplo, o en general, en la realización de una operación.

- **Repercusión de problemas derivados de los servicios o técnicas empleadas por la entidad.**
- **Repercusión al cliente de las disputas con otras entidades.** Como indica El Servicio de reclamaciones del BE: *“en los casos en que se producen perjuicios para la clientela derivados de incidencias no achacables al reclamante y sí, en cambio, a las entidades intervinientes, la actuación de éstas no puede ser considerada acorde con las buenas prácticas bancarias, cuando trasladan a su cliente las consecuencias del deficiente funcionamiento de una operativa que es ajena al interesado”*.

7. Deficiencias informativas. A causa de la libertad de fijación de los tipos de interés, comisiones y gastos que tienen las entidades, además de la gran desigualdad de conocimiento que existe entre cliente y entidad en la gran mayoría de los casos, se ha sugerido imponer un amplio sistema informativo de obligado cumplimiento como: obligación de exhibir en las oficinas ciertos datos de interés, facilitar información en forma de folleto o similares y en formato normalizado para que los interesados puedan hacer comparaciones, o proporcionar al cliente una información detallada sobre ciertos aspectos de su relación que le une a la entidad (por ejemplo: tipo de interés, derechos de las partes, comisiones aplicables...), etc.

- **La entidad debe acreditar que ha facilitado la información.**
- **La información facilitada debe contener los extremos informativos mínimos.** Si la relación con el cliente surgió antes de la aplicación de esta norma, la entidad también está en la obligación de facilitar dichos contenidos informativos mínimos a quienes fuesen titulares de operación de duración indeterminada, como así lo dispone la norma vigésimo octava (2) de la CBE 8/1990.
- **La información facilitada por la entidad debe coincidir con los pactos que después se reflejan en el contrato.**
- **La entidad debe facilitar a sus clientes, en dada liquidación periódica practicada por operaciones activas, pasivas o neutras, un documento de liquidación.**
- **La entidad debe facilitar la información requerida por el cliente sobre los asuntos que afecten a su interés.**
- **La entidad está obligada a informar al cliente aunque no lo haya solicitado expresamente.**
- **La entidad debe facilitar los recibos o comprobantes que acrediten el cumplimiento de trámites o de las operaciones efectuadas.**
- **Cancelación de servicios bancarios sin informar al cliente sobre esta circunstancia.** Se considera una conducta contraria a las buenas prácticas bancarias.
- **La información debe facilitarse con la antelación necesaria.**

- **La información debe ser tempestiva.** Tiene la consideración de mala práctica bancaria: “a) que la entidad demore injustificadamente su comunicación al cliente o b) guarde silencio sobre la imposibilidad de prestarle un servicio generándole una falsa expectativa”⁵(Banco de España).
- **La información debe ser clara.**
- **La información debe ser veraz.**
- **La información debe ser suficiente.** Esto es, al margen de los contenidos mínimos que impone la normativa, la entidad debe ofrecer al cliente información suficiente para que se forme un juicio exacto de las operación que han sido o van a ser efectuadas y/o las liquidaciones practicadas.

8. Inobservancia de las condiciones contractuales. Casos en los que la entidad vulnera las buenas prácticas bancarias al alejarse de los acuerdos suscritos con los clientes o cuando actúa contra sus propios actos en su beneficio.

- **Operaciones realizadas por no legitimados.**
- **Incumplimiento de las reglas de procedimiento para retirar fondos.**
- **Adeudar en la cuenta corriente del cliente sin acreditar orden o su autorización.**
- **Realizar liquidaciones en fechas y/o periodos distintos a los pactados.**
- **No aplicar los límites de disposición de fondos o de responsabilidad en casos de sustracción o uso ilegítimo de la tarjeta.**
- **Cargar intereses en exceso a los previstos en el contrato o sus modificaciones posteriores o abonarlos en defecto de lo pactado.**
- **Percibir comisiones superiores a las indicadas en el folleto de tarifas registrado en el BE.**
- **Bloquear irregularmente los fondos o cuentas de los clientes.**

⁵ Criterios del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

- **Retención de fondos por la entidad como garantía del cumplimiento de las obligaciones del cliente.**
- **Retención del importe abonado en cuenta al ingresar un cheque amparándose en la cláusula “salvo buen fin” en la existencia de “plazos de seguridad”.** La cláusula “salvo buen fin” viene a referir que la entidad acepta abonos de cheques en los que el cliente no podrá contar con la disponibilidad de fondos hasta que el cheque haya sido efectivamente cobrado, casos en los que se deberá advertir al cliente de dicha circunstancia con la simple lectura de los impresos de ingresos.

Los “plazos genéricos de seguridad” cuando la entidad haya obtenido el cobro de cheques sin poner a disposición de esos fondos al cliente, implica una mala práctica bancaria, ya que la entidad está obteniendo un lucro injustificado por los días que transcurre entre la fecha de recepción del abono y la fecha en la que el cliente puede disponer de dichos fondos.

- **Retrocesión de abonos sin contar con la autorización del cliente.**
- **Compensación irregular de posiciones deudoras y acreedoras.**
- **Negativas injustificadas de la entidad a presentar servicios y prestación del servicio contrariando pactos anteriores.**
- **Actuación unilateral de la entidad en su propio interés.**
- **Elección por la entidad de la opción que más le beneficia y que causa un perjuicio al cliente.**
- **Realizar operaciones o prestar servicios al cliente sin que este los haya solicitado ni haya prestado su conformidad.**
- **Devolución de efectos o recibos del cliente realizada por la entidad sin dejar transcurrir el plazo en el que el cliente podía realizar ingresos para atender su pago.**
- **Extinción injustificada y unilateral de servicios bancarios.**
- **Incumplimientos contractuales en relaciones con los fondos depositados en la entidad por varios titulares.**

9. En materia de valoraciones. Las valoraciones de operaciones tanto de activo como de pasivo deben de estar sujetas a las limitaciones que indica el “*anexo IV de la CBE 8/1990*” (artículo 4 de la Orden de 12 de diciembre de 1989), salvo las operaciones de subrogación, las cuales no se encuentran sujetas a dichas normas de valoración según indica El Servicio: “los acreedores primitivos deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes”⁶(Banco de España).

- **Diferencias de valoración respecto del ingreso de efectos.** La fecha de valoración de dicho ingresos, no puede ser superior al segundo día hábil siguiente a la entrega.
- **Diferencia de valoración en operaciones de signo contrario.**
- **Diferencias de valoración en asientos de rectificación.**
- **Diferencia de valoración debidas a cálculos medios.**
- **Diferencias de valoración en operaciones sobre valores.**
- **Diferencias de valoración en operaciones realizadas con tarjetas.**

10. Comisiones y gastos. En España como indica la normativa en el *artículo 5 de la Orden de 12 de diciembre de 1989*, las comisiones y gastos que repercuten las entidades a los clientes, son libremente fijadas por estas. Pero este principio está sujeto a ciertas regularidades y al cumplimiento de ciertos requisitos como:

- **Necesidad de acreditar la realización efectiva del servicio o la existencia del gasto.** No se pueden cobrar servicios no prestados o gastos no habidos.
- **La comisión ha de ser proporcionada y equitativa al servicio prestado al cliente.** Las tarifas publicadas por la entidad tienen la consideración de máximas, por lo que una buena práctica bancaria por parte de esta, requiere una reducción de dicha tarifa según la atención y las circunstancias particulares de ese mismo servicio.

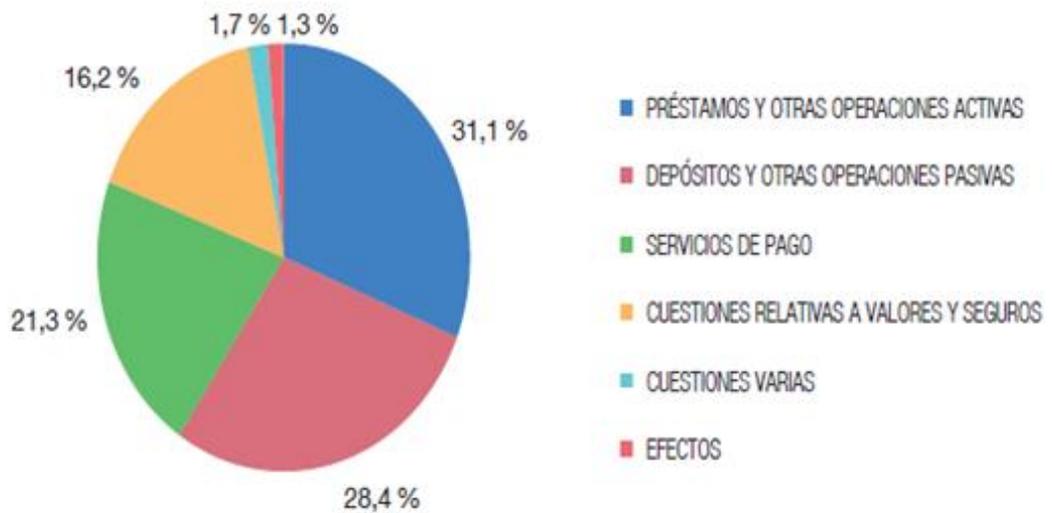
⁶ Criterios del servicio de reclamaciones del Banco de España.

- **El concepto e importe de la comisión y la repercusión de gastos deben estar incluidas en el folleto de tarifas registradas en el Banco de España.** El cobro de comisiones o repercusión de gastos no previstos en dicho folleto, deberá comunicarse con al menos quince días de antelación al cliente.
- **Necesidad de que se exprese en el documento contractual o sea aceptado por el cliente.** Es decir, además de estar recogidos en el folleto de tarifas, debe indicarse de forma expresa en el documento contractual que se establece con la relación bancaria, o en caso de producirse con posterioridad a esta, debe de estar acreditado con la aceptación expresa del cliente.
- **Percepción de comisiones o gastos que atentan a la obligación de claridad y transparencia.** Como pueden ser: a) ausencia de comunicación de remuneración por servicios que antes se prestaban gratuitamente. b) ausencia de comunicación de la modificación de comisiones o c) cobro extemporáneo de comisiones.

A continuación mostramos una serie de gráficas y tablas en las que se ven representados los porcentajes de reclamaciones según el tipo de operaciones bancarias y dentro de esta, según el tipo de gestión realizada. Así, en la figura 1 que mostramos a continuación, aparecen los porcentajes de resoluciones emitidas por el Banco de España durante el año 2013.

Figura 1. Gráfico de porcentajes de reclamaciones bancarias según las distintas materias resueltas por el Banco de España en el año 2013.

RESOLUCIONES EMITIDAS

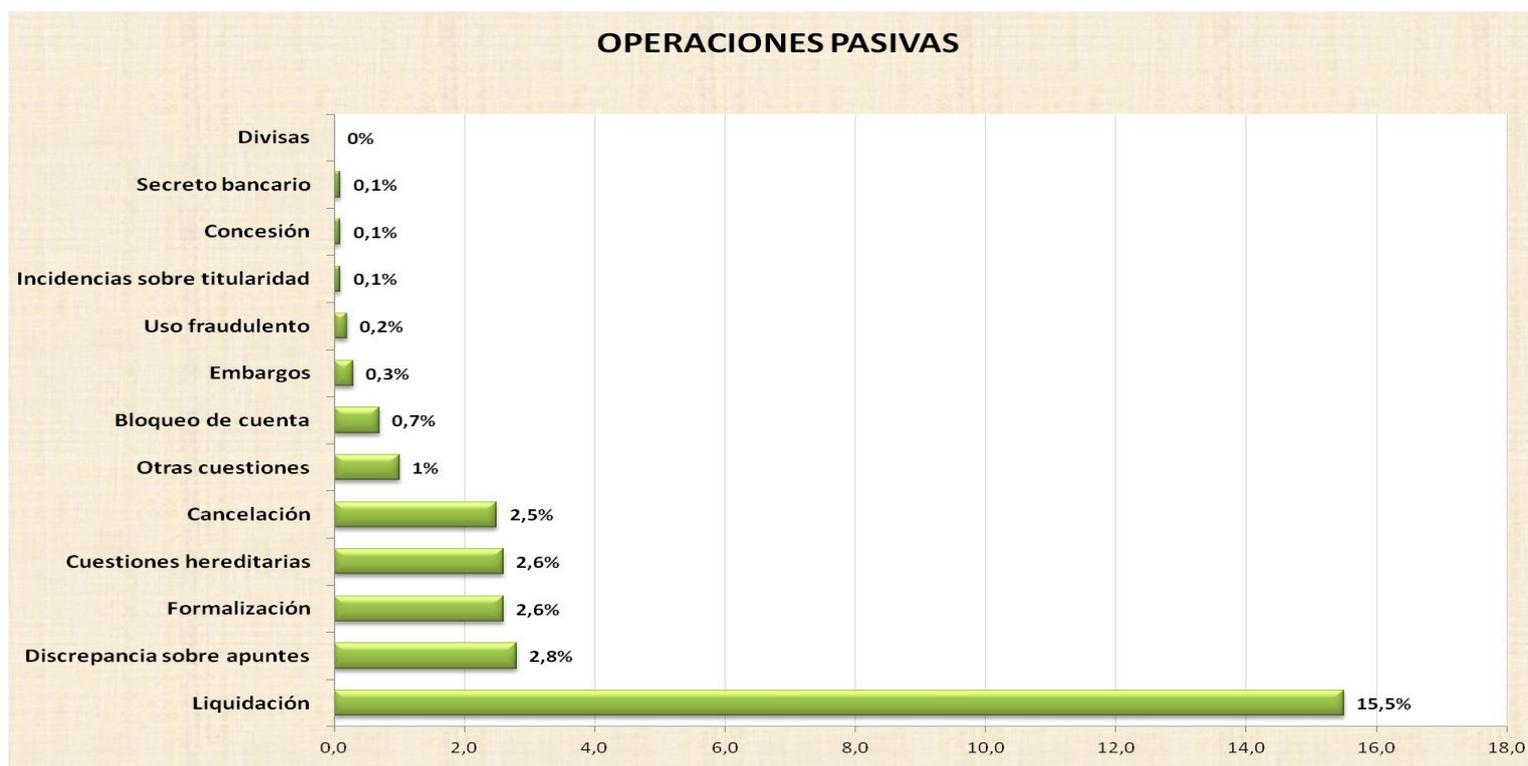


Fuente: Banco de España

En este gráfico se aprecia un porcentaje elevado de reclamaciones procedentes de operaciones de activo, préstamos, créditos en torno al 31,1%

En la figura 2 que mostramos a continuación, aparecen los porcentajes de reclamaciones formuladas ante el Banco de España especificando el concepto para el que se han formulado éstas.

Figura 2. Gráfico de porcentaje de reclamaciones según las distintas materias que comprenden las operaciones de pasivo resueltas por el Banco de España en el año 2013.

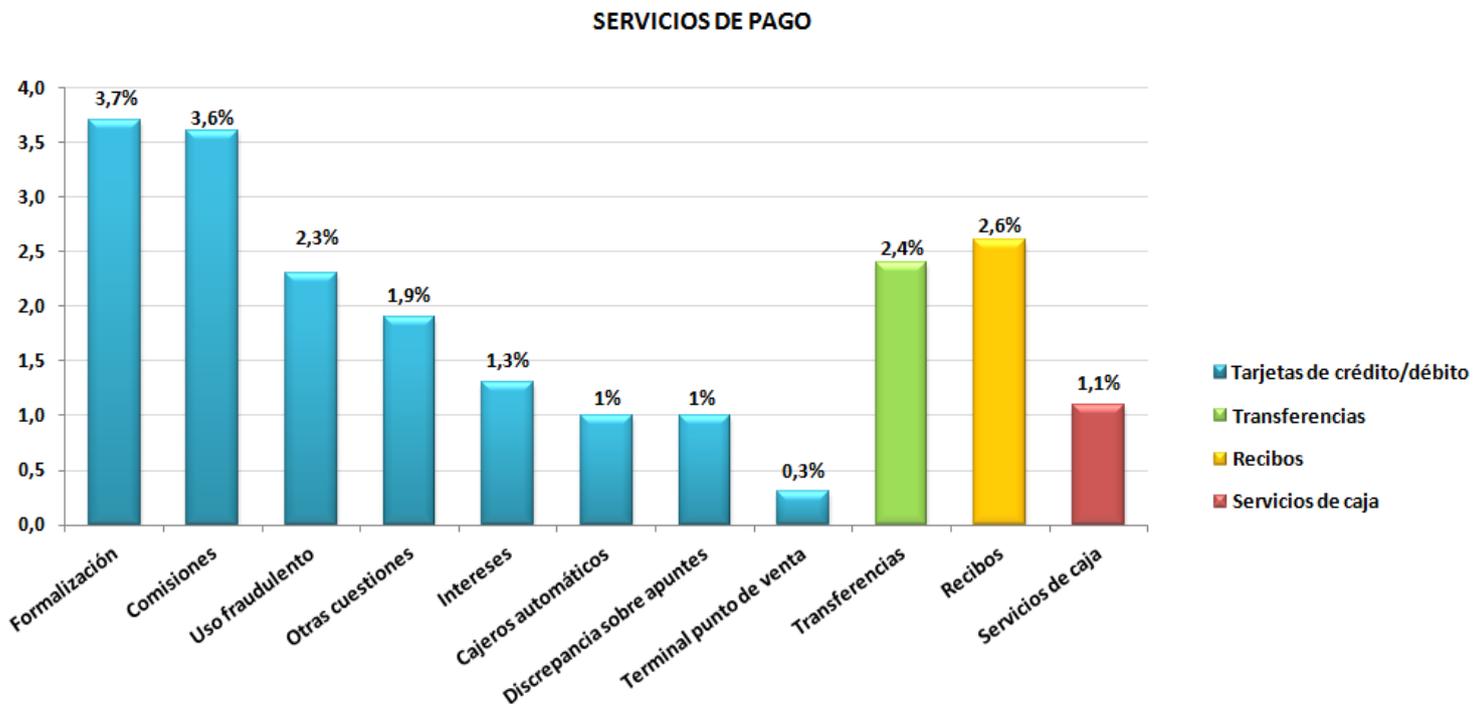


Fuente: propia

A la vista de los porcentajes mostrados en la figura 2, se aprecia como las reclamaciones referidas a la liquidación, principalmente de cuentas corrientes, abarcan el 15,5% del total de las operaciones pasivas.

En la figura 3, aparecen las reclamaciones formuladas y resueltas por el Banco de España en cuanto a servicios de pago durante el año 2013.

Figura 3. Gráfico de porcentaje de reclamaciones referidas a los distintos servicios de pago resueltas por el Banco de España en el año 2013.

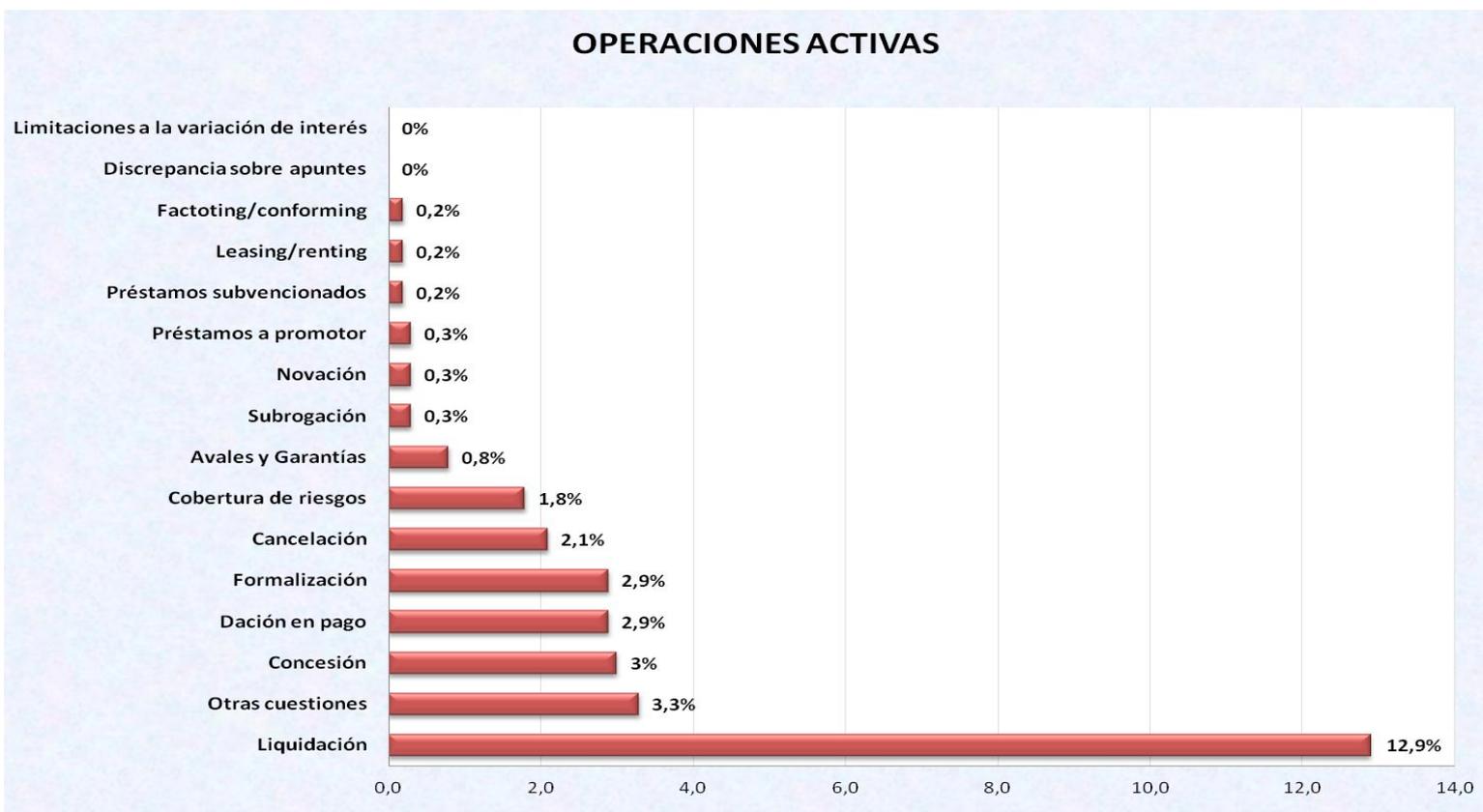


Fuente: propia

En la figura 3 se aprecia cómo las tarjetas de crédito y débito acaparan el mayor porcentaje de reclamaciones, principalmente en cuestiones referidas a su formalización o cobro de comisiones. Además podemos observar como una buena parte del total de servicios de pagos se le asignan a las transferencias, concretamente a las realizadas por internet y a los recibos, cuyas reclamaciones más significativas son las referidas a las devoluciones de estos por partes de los clientes.

En la figura 4, que mostramos a continuación, se establecen los porcentajes de reclamaciones formuladas y resueltas por el Banco de España en cuanto a operaciones de activo.

Figura 4. Porcentaje de reclamaciones según las distintas materias que comprenden las operaciones de activo resueltas por el Banco de España en el año 2013.



Fuente: propia

Se aprecia como el mayor número de reclamaciones bancarias procede de liquidaciones, referidas principalmente a los préstamos hipotecarios, con un 12.9% sobre el total de operaciones activas.

Para el resto de operaciones financieras, los porcentajes de reclamación resueltos por el Banco de España quedan resumidos en la figura 5.

Figura 5. Cuadro de porcentajes de reclamaciones bancarias según las restantes materias resueltas por el Banco de España en el año 2013.

AÑO 2013	% total
EFFECTOS	1,3
cheques	0,8
Pagarés	0,4
Letras	0,1
Otras cuestiones	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	16,2
CUERTIONES VARIAS	1,7
Otras cuestiones	0,4
Registro solvencia	0,4
Trato recibido	0,3
Tributos	0,2
Deuda pública	0,2
Divisas	0,1
Tasación	0,1
Cajas de seguridad	0,0

Fuente: propia

Se puede apreciar cómo de las restantes operaciones financieras que han sido objeto de reclamación ante el Banco de España destaca en especial las referidas a valores y seguros con un 16,2% sobre el total de reclamaciones recibidas por dicho organismo.

3. COMO SE TRAMITA UNA QUEJA O UNA RECLAMACIÓN

De acuerdo con la diferenciación que el Banco de España establece entre queja y reclamación, *“Tienen la consideración de **quejas** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de las entidades financieras. Las **reclamaciones** son aquellas que ponen de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.”*⁷

Cuando nos surge algún tipo de discrepancia de los antes mencionado, o una diferencia de criterio ante alguna práctica financiera por parte de nuestra entidad, la normativa del mercado financiero establece una serie de procedimientos para la resolución de dichas reclamaciones a través de diversas instituciones u organismos.

En primer lugar debemos dirigirnos a nuestra sucursal bancaria e intentar llegar a un acuerdo con los empleados o el director sobre nuestras discrepancias, si esto no es posible y creemos que estamos en lo cierto ante nuestra queja, debemos dirigirnos al Servicio de Atención al Cliente de la entidad a la que reclamamos.

El servicio de atención al cliente de la entidad es un servicio que por ley deben ofrecer todas las entidades de crédito y que se encuentra presidido por el Defensor del Cliente. El Defensor del Cliente suele ser un notario o abogado de reconocido prestigio que debe resolver las quejas y reclamaciones con total independencia y autonomía. Los honorarios del Defensor del Cliente suelen ser compartidos entre dos o más entidades financieras.

En la página del Banco de España, se nos facilita un sistema de búsqueda de este servicio de nuestra entidad, introduciendo datos como el código de la entidad, tipo de entidad, nombre aproximado de la entidad... etc. podremos obtener datos del servicio como el Titular, domicilio, e-mail y el reglamento para la defensa del cliente.

⁷ Página web del Banco de España.

A continuación mostramos un volcado de pantalla obtenido de la página del Banco de España.

Titulares y direcciones del Servicio de Atención al Cliente /Defensor del Cliente

Este procedimiento le permite consultar los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

Para facilitar la búsqueda, se recomienda sólo introducir un parámetro de consulta: tipo, código o nombre de la entidad.

Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente:

Tipo de Entidad:

Código de la Entidad: **Ejemplo**

Nombre aprox. de la Entidad:

Nombre del Titular:

Apellidos del Titular:

Grupo SAC:

(*) Para facilitar la búsqueda, puede incluir sólo una palabra significativa de la denominación social. Si aún así resulta infructuosa la consulta, seleccione la opción de tipo de entidad y aparecerán todas las entidades incluidas en el tipo elegido.

Se ha encontrado una entidad.

■ **3058 - CAJAS RURALES UNIDAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO**

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DEL GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR
TITULAR: AUGUSTO PALAZON PASCUAL
DOMICILIO: AP DE CORREOS 250 - 04080 ALMERIA
E-MAIL: servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es
REGLAMENTO. 

El Defensor del Cliente de la Entidad no puede intervenir en reclamaciones de importe igual o superior a 60.000 euros. La presentación de la queja o reclamación puede hacerse personalmente o a través de representación, en soporte papel o medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre y cuando estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Además han de ajustarse a las exigencias previstas en *la Ley 59/2003, de 19 de diciembre*, de firma electrónica.

En el documento que debemos presentar deberán constar los siguientes datos:

“a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y especificación de la entidad a la que pertenecen.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.”⁸

A continuación mostramos un ejemplo de hoja de reclamación/queja del grupo cooperativo Cajamar.

⁸ Reglamento para la defensa del cliente en España.

El presente formulario es conforme a lo establecido en la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente, y al Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Cooperativo Cajamar. Una vez cumplimentado, podrá presentarse en cualquier oficina de las entidades del Grupo o, directamente, ante su Servicio de Atención al Cliente, apartado de correos 250-04080.

FORMULARIO DE INICIO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

1.- IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre/Razón Social

DNI/CIF....., en su caso, representado por,
según se acredita en documento adjunto.

Dirección.....

C.P...... **Población** **Provincia**

2.- QUEJA/RECLAMACION, con especificación clara y detallada del pronunciamiento que se solicita.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....(continuar al dorso o cumplimentar en documento anexo si es preciso)

3.- OFICINA/S, DEPARTAMENTO/S, SERVICIO/S O ESTAMENTO/S RECLAMADO/S

.....

4.- DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

.....

.....

.....

En....., a..... de..... de 20.....

Sello oficina de recepción:

Firma del reclamante/representante:

Declaro no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación formulada esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, le informamos que sus datos serán incorporados a un fichero titularidad y responsabilidad del Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A., con la única finalidad de tramitar su queja o reclamación formulada, así como, comunicarle la resolución de la misma. Le recordamos que en cualquier momento puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, bien por correo ordinario dirigido a Grupo Cooperativo Cajamar-Protección de Datos, apartado de correos 250-04080, o por correo electrónico a protecciondatos@grupocooperativocajamar.com.

“El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación.”⁹

El procedimiento deberá finalizar mediante resolución en un plazo máximo de dos meses, si el cliente no queda conforme con la resolución o no ha obtenido respuesta habiendo transcurrido el plazo, podrá dirigirse ante el órgano superior competente que corresponda según la materia objeto de reclamación, estos pueden ser: el Banco de España (BE), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) Y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) según el producto financiero que haya sido objeto de reclamación.

Las quejas, reclamaciones o consultas referidas con depósitos, hipotecas y préstamos, se presentarán ante el **Banco de España** y se podrán presentar de forma presencial, por correo ordinario o por vía telemática.

La documentación necesaria para cualquiera de estas vías de reclamación, queja o consulta son:

- *“Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI). Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.*
- *Asociaciones de consumidores: acreditación de la condición de socio del reclamante, cuando actúen en representación de un determinado cliente.*
- *Entidad o entidades contra las que se reclama o queja y oficinas implicadas.*
- *Motivo concreto de la queja o reclamación.*
- *Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad, en su caso.*
- *Lugar, fecha y firma original, o digital”.*¹⁰(BdE)

Además se podrá acreditar documentación adicional referida a los *“hechos planeados que puedan ser relevantes para resolver la reclamación o queja (documentos contractuales, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, etcétera)”*.

⁹ ibid

¹⁰ Página web del Banco de España.

- **Presencial:** dirigirse al Registro General del Banco de España. c/ Alcalá 48 de Madrid, o en cualquiera de sus sucursales.

En la página del BdE se nos facilita un formulario según sea una reclamación y queja o consulta o según sea persona física o jurídica, el cuál podemos rellenar e imprimir para su depósito en dicho emplazamiento.

A continuación vemos el formulario de reclamaciones/quejas disponible en la web del BdE.

BANCO DE ESPAÑA Eurosistema		FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS			
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones					
Datos de la persona interesada					
Identificador fiscal (*)		Nombre y Apellidos / Razón Social (*)			
Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)	Número	Portal	Piso	Puerta
Población (*)		Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)	
Nacionalidad (*)	Teléfono	Fax	Correo electrónico		
Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja					
Nombre de la entidad (*)					
Información complementaria sobre la reclamación/queja					
Acciones judiciales		Importe (€)	Fecha presentación SAC o (DEC) (*)		
Resumen de la queja/reclamación					
(*) Campos de cumplimentación obligatoria					
<small>(1) Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, así como otros organismos supervisores que pudieran ser competentes para su resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, C/Alcalá, 48, 28014 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 6 años.</small>					
Mod. PSR/008/002					

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Antecedentes de la queja/reclamación

Resumen respuesta recibida SAC/DEC

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Mod. PSR/008/002

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Documentación Anexa (*)

Fecha:

Firma:

Imprimir

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Mod. PSR/008/002

- **Correo ordinario:** al igual que el anterior, podrá disponerse de los formularios ya estandarizados para su posterior envío a la siguiente dirección:
*“Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid” (BdE)*
- **Electrónico:** deberá realizarse a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones, disponible en la página web del BdE. Para acceder a esta vía es necesario poseer certificado digital válido y aceptado por el Banco de España que son:
 - **Para personas físicas:** Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe)
 - **Para personas jurídicas:** Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)

Además, para la utilización de este medio, el Banco de España recomienda consultar el “Manual de usuario para la oficina Virtual de Reclamaciones” disponible en su página web.

El plazo que dispone el Banco de España para la resolución de cada caso son:

- **Reclamaciones:** cuatro meses contando desde la fecha de presentación.
- **Quejas:** tres meses, salvo los casos que se refieran a demoras o incumplimientos por parte del Servicio de atención al cliente o del defensor del cliente, en el cual no podrá superar el plazo de un mes y medio.
- **Consultas:** un mes desde su presentación.

El Banco de España sigue un procedimiento de resolución de reclamaciones en el cual se abre un expediente iniciado con la documentación aportada por el cliente, si esta es incompleta, el BdE solicitará al reclamante que la complete en un plazo máximo de 10 días hábiles, si no lo hace, se le entenderá por desistido en su reclamación.

La entidad reclamada tiene un plazo de 15 días hábiles para aportar sus alegaciones, una vez que el BE tiene toda la información necesaria en su poder, procederá al estudio de la reclamación.

El procedimiento puede finalizar si la entidad reclamada acepta los requerimientos del cliente, o si este desiste voluntariamente de su reclamación.

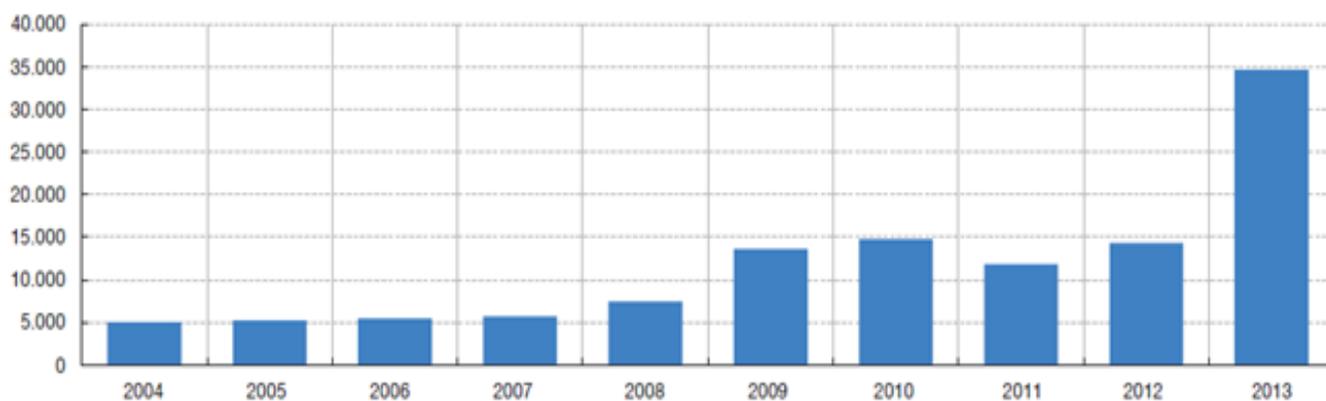
Si ninguno de estos dos casos sucede, el procedimiento llega a su fin con una redacción por parte del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones de un *“informe motivado que no tendrá en ningún caso carácter vinculante”*. (BdE)

Cuando el informe es desfavorable para la entidad, el único requisito que se le exige es el de informar en un plazo máximo de un mes desde su notificación, al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones si ha procedido a la rectificación voluntaria.

En la figura 6 que mostramos a continuación, se observa la evolución creciente de las reclamaciones y quejas habidas en los últimos 10 años.

Figura 6. Reclamaciones presentadas en los últimos diez años.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS



Fuente: Banco de España

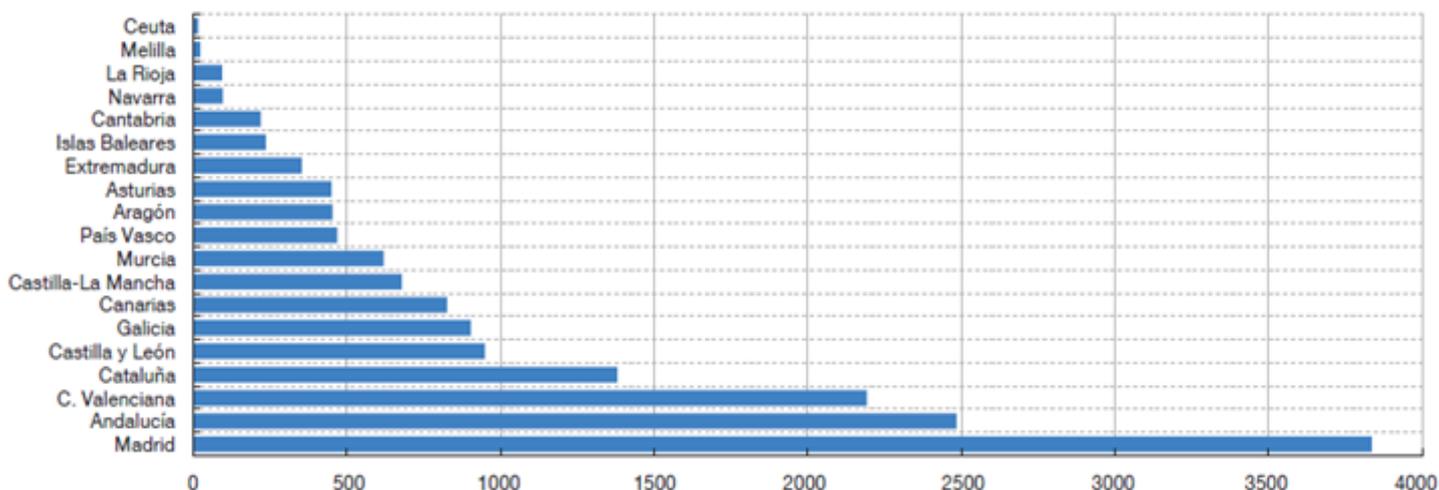
Durante 2013 se han producido 34.645 reclamaciones o quejas ante el DCMR. Hay que matizar que 18.387 de los expedientes abiertos durante este ejercicio corresponden a la comúnmente conocida como «cláusulas suelo». sugerirme

Del total de reclamaciones y quejas recibidas en año 2013, el 94,89 % de los reclamantes fueron personas físicas, frente al 5,11 % presentadas por comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos, y sociedades mercantiles.

En la figura 7 aparece el porcentaje de reclamaciones presentadas desglosado por comunidades autónomas

Figura 7. Clasificación de las reclamaciones/quejas por comunidades autónomas.

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



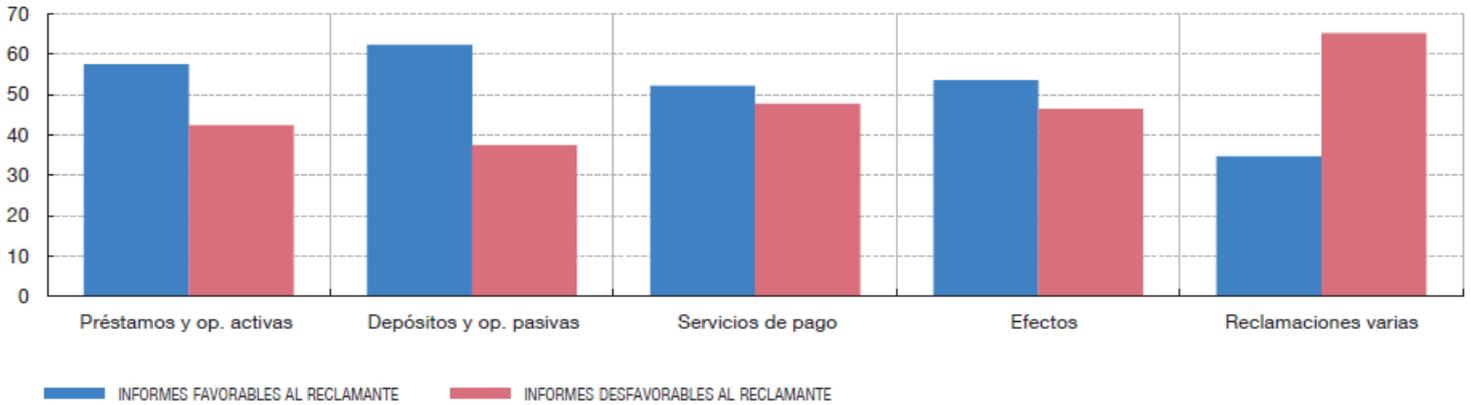
Fuente: Banco de España

Las comunidades con un mayor número de reclamaciones son Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Castilla y León y Galicia, sumando entre ellas un total de 11.741 reclamaciones, lo que representa del total nacional un 72,21 %.

Las resoluciones emitidas por el Banco de España en el 2013 quedan resumidas en la figura 8 que mostramos a continuación.

Figura 8. Gráfico de informes favorables y desfavorables al reclamante según las distintas materias emitido por el Banco de España en 2013.

INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE
Materias

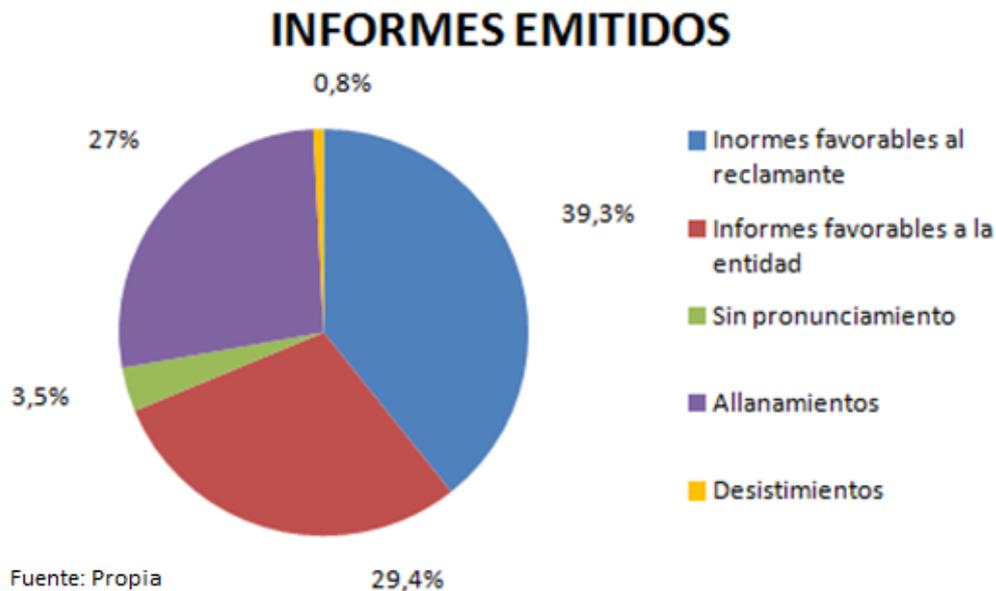


Fuente: Banco de España

Podemos observar en este gráfico como en casi todas las categorías, la resolución emitida por el departamento ha sido favorable al cliente, exceptuando el apartado de reclamaciones varias.

En la figura 9, aparece la distribución total de los informes resueltos por el Banco de España por resultados.

Figura 9. Gráfico de los informes emitidos según el tipo de resolución por el Banco de España en 2013



Como podemos observar gran parte de los informes que se emitieron en el 2013 obtuvieron una resolución favorable para el reclamante, concretamente 3.334 informes, frente a 2.492 informes en los que el departamento no consideró que la entidad financiera estuviera saltándose la normativa de transparencia vigente o realizando una mala práctica bancaria.

4. EL BANCO DE ESPAÑA COMO ÓRGANO SUPERVISOR

El Banco de España es el banco central nacional y el supervisor del sistema bancario español. Es un organismo con gran diversidad de funciones como:

- Definir y ejecutar la política monetaria de la zona euro, con el objetivo principal de mantener la estabilidad de precios en el conjunto de la Unión europea.
- Realizar las operaciones de cambio de divisas del Eurosistema.
- Promover el buen funcionamiento del sistema de pagos de la zona euro y sistemas de pagos nacionales.
- Emitir los billetes de curso legal y poner en circulación la moneda metálica.
- Fomentar el buen funcionamiento y la estabilidad del sistema financiero.
- Elaborar y publicar estadísticas relacionadas con sus funciones.
- Prestar los servicios de tesorería y agente financiero de la deuda pública al Estado.
- Asesorar al Gobierno en la elaboración de regulación de las entidades supervisadas.
- Realizar los informes y estudios que procedan.
- Desempeñar la representación española en organismos, instituciones y foros económicos en los que le competan.
- Supervisar la solvencia y el cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito y demás entidades y mercados financieros que le hayan sido atribuidos por la legislación vigente.

Si nos centramos en esta última labor del Banco de España, podemos decir que el modelo de supervisión se basa en cuatro elementos:

- *“Una regulación efectiva y prudente, con normas de acceso y ejercicio de la actividad.*
- *Una supervisión continuada de las entidades, con recepción y análisis de información periódica e inspecciones in situ.*
- *Medidas de carácter corrector: requerimientos y recomendaciones, planes de saneamiento; intervención o sustitución de administradores.*

- *Un régimen disciplinario y sancionador que puede afectar tanto a las entidades como a sus administradores.”(Banco de España).*

Las entidades financieras realizan captaciones de cantidades sustanciales de fondos del público, al ser el intermediario entre el ahorro y el crédito, y por ello están sometidas a un régimen especial de regulación y supervisión más exhaustivo e intenso que el resto de los sectores económicos. Además un sistema financiero solvente y bien gestionado genera una gran estabilidad financiera y un efecto positivo en la actividad económica en general.

Es por todo esto que el Banco de España pretende de forma eficaz y eficiente asegurar que las entidades de crédito estén debidamente capitalizadas, cumplan con la normativa vigente y trabajen de forma prudente en la gestión y control de sus negocios y controlen sus riesgos.

El objetivo principal del proceso de supervisión del Banco de España es establecer y conservar actualizado el perfil de riesgo supervisor de cada entidad, además de, si fuera necesario, tomar las medidas oportunas para su corrección. Dicho perfil de riesgo, sintetiza en una única variable la posibilidad de que una entidad tenga en el futuro problemas de rentabilidad, solvencia y liquidez.

“Para cumplir su objetivo, el Banco de España realiza tres tipos de actuaciones supervisoras:

1. *El seguimiento y análisis a distancia.*
2. *Las visitas de inspección.*
3. *El seguimiento continuado in situ.*

Por otra parte, el proceso de supervisión comprende cuatro actividades diferenciadas:

1. *La revisión contable, incluida la valoración de activos y pasivos.*
2. *El análisis económico financiero.*
3. *La revisión del cumplimiento normativo general.*
4. *La revisión y evaluación de los riesgos y de la solvencia”. (Banco de España)*

El método utilizado por el Banco de España se llama **Supervisión de la Actividad Bancaria Bajo el Enfoque Riesgo (SABER)** que facilita un marco uniforme y estructurado de calificación de las distintas entidades. No se trata de un sistema automático de calificación, ya que aunque los elementos que se analizan se reflejan en una matriz de riesgos, también se tienen en cuenta otras variables no cuantificables sometidas a un juicio subjetivo, valorándose aspectos calificativos como la gestión y el control.

A partir de este marco de supervisión, se analiza las entidades que necesitan recibir una atención especial, recogiendo la estrategia supervisora y la intensidad de supervisión que debe aplicarse a dicha entidad.

A continuación se muestra el ejercicio de forma simplificada del funcionamiento del sistema del perfil de riesgo.

- Primero se analiza el perfil de riesgo establecida en la matriz de riesgos usando la siguiente escala y significados (figura 10).

Figura 10: tabla de escalas y significados

PERFIL DE RIESGO SUPERVISOR	SIGNIFICADO
ALTO	La estrategia de capital de la entidad, los recursos propios mantenidos, los beneficios recurrentes, su gobierno corporativo o interno o los sistemas de gestión y control de los riesgos se consideran claramente insuficientes para las actividades que la entidad desarrolla y los riesgos asumidos.
MEDIO-ALTO	La estrategia de capital de la entidad, los recursos propios mantenidos, los beneficios recurrentes, su gobierno corporativo o interno o los sistemas de gestión y control de los riesgos se consideran insuficientes para las actividades que la entidad desarrolla y los riesgos asumidos.
MEDIO-BAJO	La estrategia de capital de la entidad, los recursos propios mantenidos, los beneficios recurrentes, su gobierno corporativo e interno y los sistemas de gestión y control de los riesgos son adecuados a las actividades que la entidad desarrolla y los riesgos asumidos.
BAJO	La estrategia de capital de la entidad, los recursos propios mantenidos, los beneficios recurrentes, su gobierno corporativo e interno y los sistemas de gestión y control de los riesgos son adecuados a las actividades que la entidad desarrolla y además los riesgos asumidos por la entidad (perfil de riesgo inherente) son bajos.

Fuente: Banco de España

- A continuación (figura 11) se determina la prioridad que la entidad tiene de supervisión, valorándose del 1 al 4 con su significado correspondiente.

Figura 11: tabla de escala de prioridades de supervisión de la entidad y significado.

PRIORIDAD DE LA ENTIDAD PARA LA SUPERVISIÓN	SIGNIFICADO
1	Prioridad máxima: constante atención, objeto de inspección in-situ intensa y muy frecuente. Se aplica a entidades muy sistémicas o con perfil de riesgo supervisor alto.
2	Alta prioridad: seguimiento especial, objeto de inspección frecuente. Se aplica a entidades sistémicas o con perfil de riesgo supervisor medio-alto.
3	Prioridad normal. Se aplica a entidades en situación normal a inspeccionar dentro del programa de inspección temporal ordinario.
4	Baja prioridad. Se aplica a entidades sin problemática especial y que por su escasa dimensión, por su actividad, por ser filiales de otra entidad o por sus características especiales no requieren inspección específica o pueden inspeccionarse con frecuencia inferior a la ordinaria.

Fuente: Banco de España

- A partir de la recogida de toda la información anterior y los trabajos realizados por el SABER, se cumplimenta la matriz de riesgos de cada entidad (figura 12) que sintetiza las conclusiones y le da una calificación. Esta matriz, además se acompaña de un informe de perfil de riesgos y de perfil institucional de la entidad en los que se recogen los aspectos más relevantes.

Figura 12: Ejemplo de matriz de riesgos de una entidad hipotética.

ENTIDAD: MATRIZ DE RIESGOS				
Tipo de riesgo	Riesgo Inherente/Tendencia	Gobierno interno	Gestión y Control del riesgo	Riesgo residual/Tendencia
Crédito	(1) Bajo/creciente	(23) Bueno	(2) Aceptable	(3) Bajo/creciente
<i>Concentración de crédito</i>	<i>Bajo</i>		<i>Deficiente</i>	<i>Medio Bajo</i>
<i>Cartera de renta variable</i>	<i>Medio bajo</i>		<i>Bueno</i>	<i>Medio bajo</i>
Mercado	(4) Bajo/estable		(5) Deficiente	(6) Medio bajo/estable
Tipo de cambio estructural	(7) Medio bajo/estable		(8) Mejorable	(9) Medio alto/estable
Operacional	(10) Bajo/creciente		(11) Mejorable	(12) Medio bajo/creciente
Liquidez	(13) Bajo/estable		(14) Bueno	(15) Bajo/estable
Tipo de interés estructural	(16) Medio bajo/decreciente		(17) Deficiente	(18) Medio alto/decreciente
Otros riesgos	(19) Bajo/estable		(20) Aceptable	(21) Bajo/estable
<i>Negocio</i>	<i>Medio bajo</i>		<i>Bueno</i>	<i>Medio</i>
<i>Reputacional</i>	<i>Bajo</i>		<i>Aceptable</i>	<i>Bajo</i>
Agregación ponderada de riesgos y controles	(22) Bajo/creciente		(24) Mejorable	(25) Medio bajo/creciente
Gobierno corporativo	(26) Bueno			
Perfil de riesgo de la entidad	(27) Medio bajo/creciente			
Valoración de los recursos propios	(28) Aceptable / estable			
Perfil de riesgo supervisor	(29) Medio bajo/creciente			
Entidad sistémica	si			
Prioridad para la inspección	2			

Fuente: Banco de España.

Si pensamos en una definición de empresa bancaria es común describirla como *“aquella que tiene por objeto la captación de fondos del público para invertirlos por cuenta propia en operaciones de préstamo y crédito”*¹¹(BdE) y además asume los riesgos de insolvencia de los prestatarios y de liquidez provocados por el cambio de plazos.

Pero hoy día, las entidades de crédito han ido evolucionado su actividad al mismo ritmo que las innovaciones financieras y tecnológicas. La utilización de nuevos instrumentos cada vez más complejos (futuros financieros, derivados crediticios, titulizaciones, etc.) y la influencia de numerosos factores en la gestión diaria (tipos de interés, tipos de cambio, solvencias, vencimientos, legislación aplicables, estrategias, políticas, etc.) conforman un amplio ente de riesgos que han de someterse a un proceso de regulación y supervisión para garantizar la confianza en el sistema.

Otras de las razones para la existencia de una regulación y supervisión de las entidades por parte del Banco de España, es que un modelo eficaz, genera sencillez en los mecanismos de intermediación financiera y un entorno de confianza por parte del público ahorrador en las instituciones.

Fomenta la competencia, promueve prácticas ajustadas de transparencias con la clientela y con los mercados en general, impone a las entidades financieras la adopción de sistemas integrales y prudentes de gestión de riesgos. Todo ello para lograr la eficiencia del sistema financiero.

Por último, logra disminuir el impacto y el coste de las crisis bancarias, evitando que el designado “riesgo de sistema” desate sus efectos.

Como conclusión podemos decir que la supervisión bancaria conlleva beneficios en:

- *“Las propias entidades de crédito, que encuentran así un cauce regulador sano y prudente para el desarrollo de su negocio y que disponen de un sistema de control adicional al ejercido por los administradores, accionistas, auditores internos y externos.*
- *Los depositantes e inversores, que pueden adoptar sus decisiones en un entorno de mayor confianza.*

¹¹ Página web del Banco de España.

- *La sociedad en general, que dispone de este modo de un sistema financiero sano y eficiente.” (BdE)*

A continuación se muestran las entidades en las que el Banco de España tiene la potestad y es el encargado de supervisar la solvencia y el cumplimiento de la normativa específica:

Entidades de crédito

- Bancos.
- Cajas de ahorros.
- Cooperativas de crédito.
- Sucursales de entidades de crédito extranjeras.

Otras entidades

- Establecimientos financieros de crédito.
- Entidades de dinero electrónico.
- Entidades de pago.
- Sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento.
- Establecimientos de cambio de moneda autorizados para la compra y venta de moneda extranjera.
- Sociedades de tasación.
- Sociedad de gestión de activos procedentes de la reestructuración bancaria (SAREB).

En el caso de detectarse incumplimientos en la regulación y aspectos mejorables en la actuación de las entidades, el Banco de España formula requerimientos instando a las entidades a subsanar los incumplimientos estableciendo escritos de recomendaciones mediante los que contribuye a superar las deficiencias detectadas (Vega Serrano, J.M. (2011)). También puede llegar a instruir expedientes y establecer sanciones siendo las causas más frecuentes los incumplimientos de las normas de transparencia e información a la clientela, disposiciones relativas a los altos cargos o insuficiencia de recursos propios entre otros. Sin embargo, la efectividad de las medidas de supervisión ejercidas por el Banco de España se pone en entredicho cuando se aprecia reiteradamente, en los informes publicados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, un número nada desdeñable de reclamaciones de clientes que han sido víctimas de malas prácticas bancarias reconocidas por el propio Banco de España y que de forma sorprendente no han supuesto una rectificación de la entidad financiera incumplidora, no quedándole más remedio al cliente que el continuar su reclamación por la vía jurídica. Esta clara incongruencia entre los deseables objetivos que justifican la labor del Banco de España, y una simple recomendación de rectificación en lugar de establecer la obligatoriedad bajo amenaza de sanción, puede ser tachado de pasividad ante incumplimientos que suponen un menoscabo de los derechos del cliente bancario, ya de por sí la parte más débil de la relación.

Durante el año 2013, según el último informe publicado por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se presentaron 34.645 reclamaciones y quejas lo que supone un notable incremento sobre el año precedente en un 142,1%. Del total de reclamaciones recibidas se emitieron 5.700 informes de los que 3.136 fueron informes favorables al reclamante ante malas prácticas bancarias a juicio del Servicio del Banco de España. De esos 3.136 informes, las entidades rectificaron solo en 779 ocasiones, es decir en un 24,8% de los casos. En este porcentaje hay que señalar que se encuentra un grupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 30% (como Banco de Sabadell, CaixaBank, BBVA ó el Banco Popular) mientras que otro subgrupo rectifican en porcentajes casi despreciables (Ibercaja un 4,1%, Citibank España un 5% ó Caja Rural de Granada un 6,7%).

5. RECLAMACIONES BANCARIAS EN OTROS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA.

La Eurozona está compuesta por 18 estados miembros, de los cuales, en 13 países, sus entidades financieras no tiene la obligación de cumplir con las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del organismo público encargado de esta competencia (el Banco de España en nuestro caso). Es decir, solo son 5 países de la Zona Euro en los que su Servicio de Reclamaciones vincula y obliga a las entidades en el cumplimiento de sus resoluciones dictadas e incluso pueden implicar sanciones; estos cinco estados miembros son Eslovenia, Francia, Grecia, Irlanda y Letonia.

Esto sucede a causa de la libre disposición que la nueva normativa europea permite (la Directiva 11/2013 del Parlamento Europeo), concretamente en su sistema de resolución alternativa de conflictos (**Alternative Dispute Resolution (ADR)**) donde deja libertad para que cada estado miembro decida la naturaleza de las resoluciones dictadas por este organismo competente. Las resoluciones pueden ir desde recomendaciones no vinculantes, decisiones vinculantes para una parte, para ambas, o el acuerdo entre las partes.

El Banka Slovenije es el Banco Central de Eslovenia, cuyas competencias son libres para la intervención en todo lo que concierne a la Ley del Crédito al Consumo. Si este organismo divisa que se ha incumplido la legislación vigente, puede tomar las medidas de control oportunas e iniciar un proceso de infracción.

En la misma dirección trabaja la Autoridad de Control Prudencial y Resolución de Francia (ACPR) que tras recibir y analizar una reclamación, si detecta que se ha infringido la ley, puede actuar contra la entidad financiera.

El Banco Central de Grecia, Bank of Greece, después de examinar las reclamaciones, concede 45 días a la entidad reclamada para que responda a la queja recibida. Tras ello, solicitará a la entidad que tome medidas o impondrá sanciones.

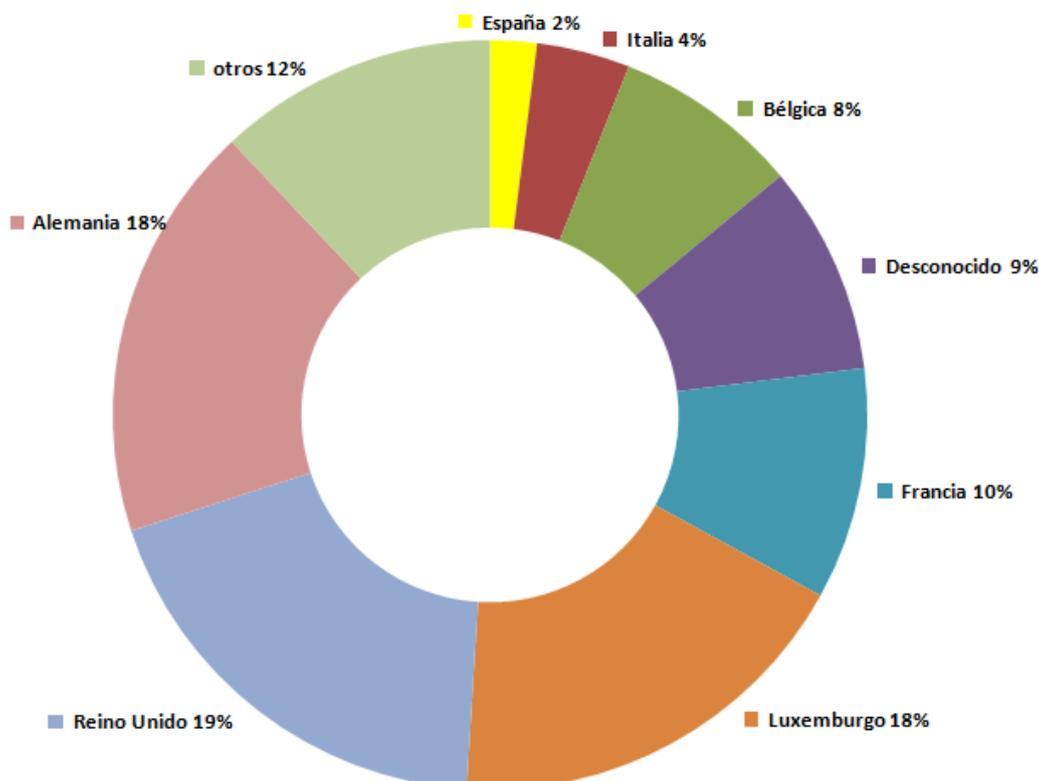
En Irlanda, el Defensor del Pueblo de Servicios Financieros (Financial Services Ombudsman), investiga las quejas y solo permite apelar sus decisiones ante el Tribunal Superior.

Por último, el Centro de Derecho de Protección al Consumidor (CRPC) de Letonia, puede imponer multa y exigir cambios de actuaciones si se produce una mala práctica por parte de una entidad financiera.

Además de estos cinco países cabría destacar el caso de Luxemburgo como un caso de buenas prácticas bancarias. Se trata de un país miembro de la zona euro donde al igual que España, la normativa vigente sobre resoluciones emitidas por el servicio de reclamaciones del organismo competente (la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF)) no impone que sean vinculantes para las partes. A pesar de esto, dicho departamento no tiene conocimiento de ningún caso en el que las entidades no hayan modificado su comportamiento tras un informe desfavorable por su actuación, lo que denota, que sus decisiones tienen “cierta autoridad moral”.

En la figura 13 se detalla la distribución de litigios por países, de acuerdo con los datos de la Comisión de vigilancia del sector financiero de Luxemburgo.

Figura 13. Porcentaje de litigios según el país de origen de los reclamantes indicado por Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo en 2013.



Fuente: propia

Según la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo en su informe anual de 2013, Reino Unido es uno de los países de la zona euro donde se producen más reclamaciones bancarias, aunque su porcentaje respecto al año anterior ha descendido (-30%).

En el caso de Luxemburgo con un 18% se explica principalmente por reclamaciones relacionadas con los servicios de pago electrónico.

El 9% de los casos que son desconocidos surge a causa de que los clientes bancarios que realizaron una reclamación vía correo electrónico a la Comisión de Supervisión del Sector Financiero (con sus siglas en francés: CSSF) no indicaron su país de residencia.

Por último podemos observar como España se sitúa con un 2% como el país donde menos reclamaciones bancarias interponen sus clientes financieros.

5.1.- Servicios financieros minoristas

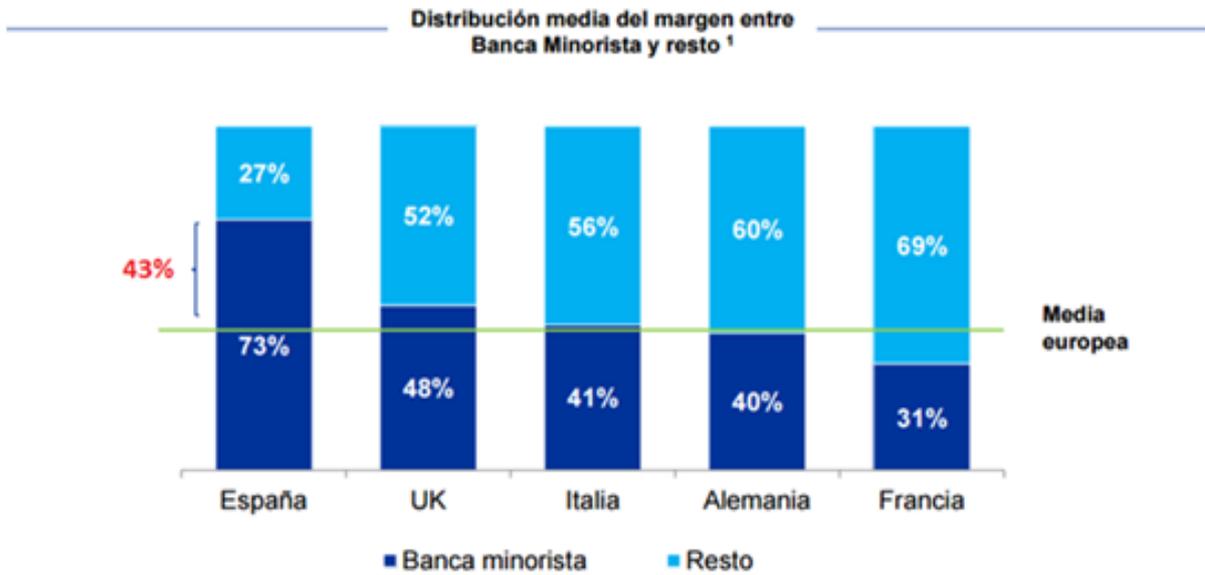
Según nos indica la Comisión Europea bajo su informe sobre precios de los servicios financieros minoristas en la Eurozona, publicado en septiembre de 2009, España, Italia y Francia se encuentran entre los países donde las cuentas corrientes y sus servicios asociados son más caros que en el resto de países de la Unión Europea.

En respuesta a este informe, Deloitte¹² manifiesta que el sistema bancario español frente al entorno europeo, es el más competitivo, existen menores barreras al cambio de entidad financiera y una mayor facilidad comparativa entre estas, además de menores costes bancarios sobre todo a los clientes vinculados a la entidad.

La banca minorista en España resulta muy relevante, supone más de un 70% del margen bruto generado por las entidades de crédito españolas como así se aprecia en la figura 14 que reproducimos a continuación.

¹² "Deloitte" es la marca bajo la cual miles de profesionales organizados en firmas independientes colaboran para ofrecer servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos y servicios fiscales y legales

Figura 14. Comparativa del margen entre banca minorista y el resto

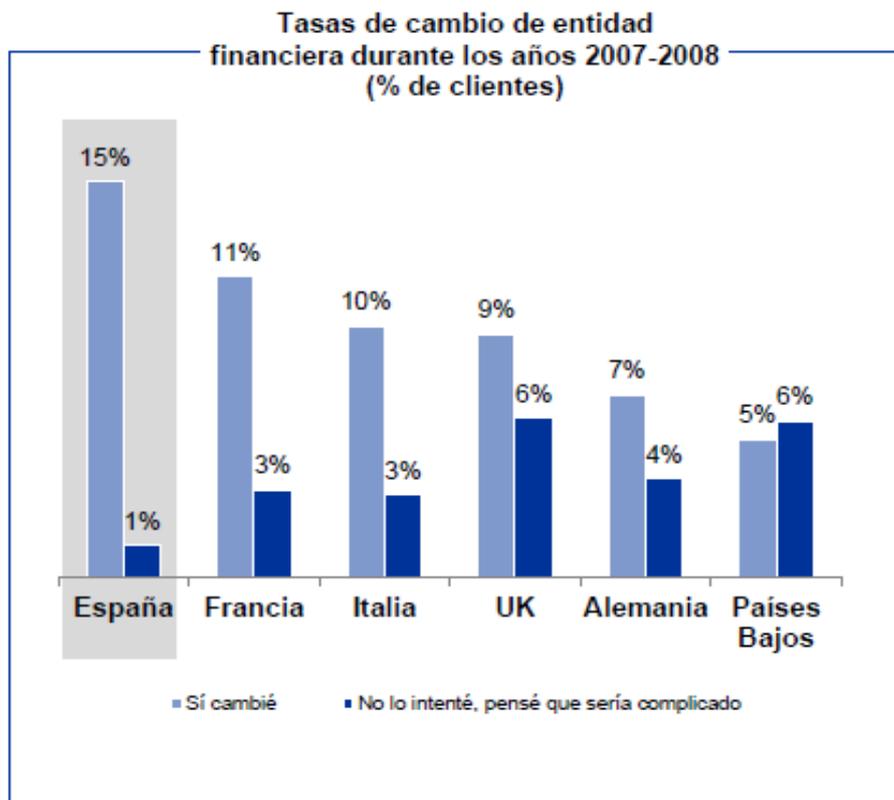


Fuente: Información entidades financieras y análisis Deloitte. Estimado a partir de las principales entidades financieras de los países analizados.

España se encuentra en un 43 por ciento por encima de la media europea en cuanto a la banca minorista se refiere.

A la hora de cambiar de entidad financiera o de comparar ofertas, productos y precios, las entidades españolas cuentan con menos barreras frente a los países analizados de la zona europea, tal y como se aprecia en la figura 15 que mostramos a continuación.

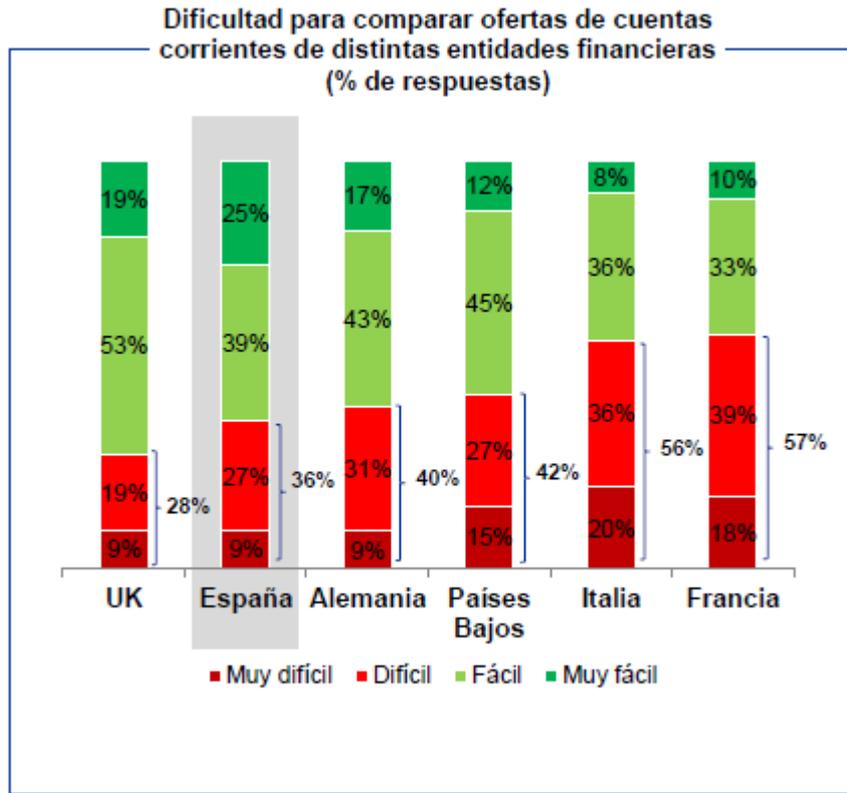
Figura 15. Porcentaje de clientes que cambiaron de entidad financiera durante los años 2007-2008.



Fuente: Eurobarometer, Comisión Europea año 2009. Análisis Deloitte

En el gráfico podemos observar que un 15% de los clientes en España, cambio su cuenta corriente de entidad financiera, por otra parte, tenemos un 1% que ni siquiera lo intentó. Otro aspecto a tener en cuenta es la facilidad-dificultad que tienen los clientes a la hora de comparar la oferta de productos financieros similares entre las distintas entidades financieras; en la figura 16 se muestra una comparativa europea en este sentido.

Figura 16. Facilidad o dificultad en la comparativa de entidades financieras

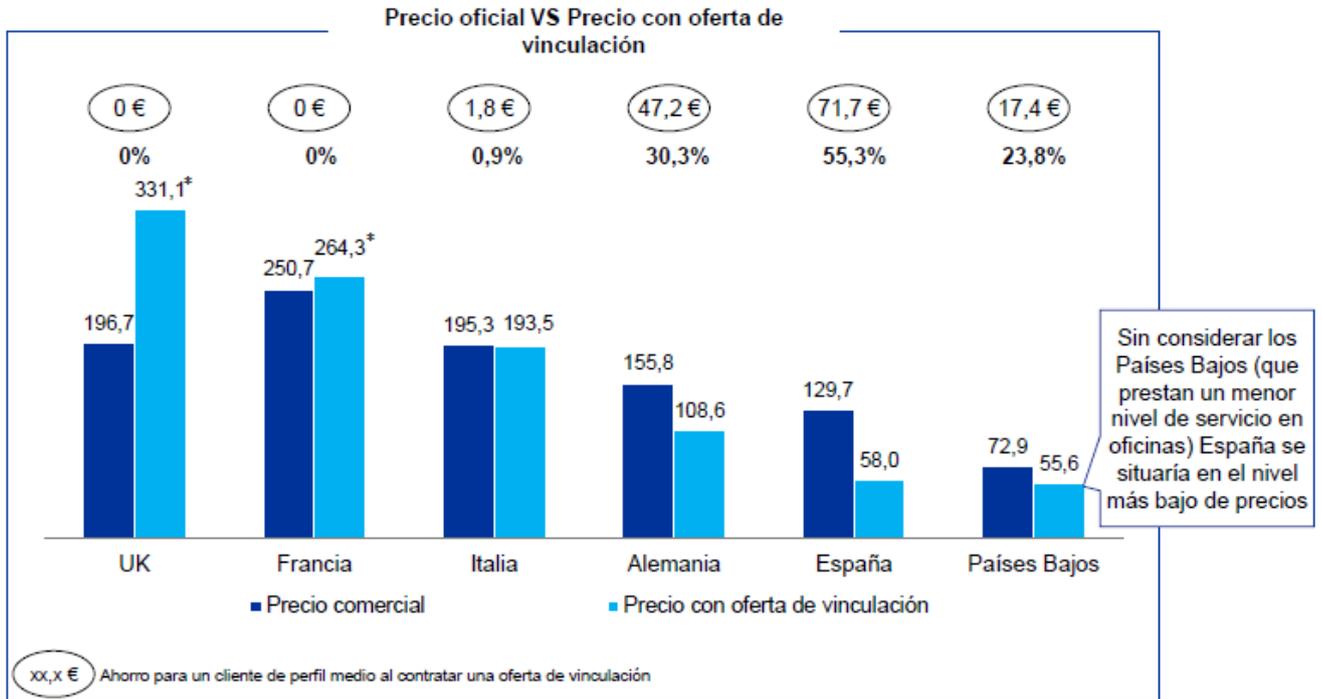


Fuente: Eurobarometer, Comisión Europea año 2009. Análisis Deloitte

En el gráfico observamos cómo en España solo el 36% de los clientes financieros consideran difícil o muy difícil la comparativa entre entidades, mientras que el 25% considera que resulta muy fácil la comparativa, además es el mayor porcentaje de entre los países seleccionados.

Cuando un cliente se encuentra vinculado a su entidad en España, disfruta de unos costes más bajos que en el resto de Europa, como podemos observar en la figura 17 que mostramos a continuación.

Figura 17. Comparativa entre los precios comerciales y los precios con oferta de vinculación



Fuente: análisis Deloitte

*Corresponde a clientes de patrimonio elevado y perfil de consumo alto que reciben adicionalmente servicios de valor personalizados.

Según un estudio publicado por Deloitte en 2011, un cliente bancario en España que se encuentre vinculado con alguna oferta de su entidad, puede alcanzar un ahorro de hasta 71,7€. Aunque los Países Bajos tengan unos costes más bajos, el ahorro es mucho mayor en España, ya que existe una diferencia de 55,3% entre el precio comercial y el precio con oferta de vinculación.

CONCLUSIONES

En el proceso de negociación bancaria el cliente es la parte más débil de la relación financiera ya que su intervención (en la mayoría de casos) queda reducida a la decisión de aceptar o no el contrato de un producto financiero en unas condiciones que usualmente establece la entidad financiera de forma unilateral. Es por ello que resulta especialmente necesario el que se arbitren unas reglas de protección a la clientela que garanticen sus derechos y limiten la posibilidad de ejecución de malas prácticas bancarias surgidas al amparo de un mercado bancario sometido a una fuerte presión competitiva.

En el presente Trabajo Fin de Grado hemos constatado la existencia de un alto porcentaje de reclamaciones favorables al reclamante a criterio del Banco de España y que paradójicamente no han sido rectificadas por la entidad reclamada, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejora del sistema de protección de los derechos del cliente bancario en nuestro país.

A la hora de diferenciar entre lo que se puede calificar como buena o mala práctica bancaria nos hemos basado en distintas Circulares del Banco de España de obligado cumplimiento por parte de las entidades financieras, en las que se regulan entre otros, aspectos fundamentales en la garantía de derechos del cliente bancario como son la necesidad de transparencia de la información transmitida al cliente tanto en los folletos bancarios como en los propios contratos del producto, la obligatoriedad de comunicar al cliente con una antelación mínima la subida de una comisión, etcétera. A continuación, hemos extraído información de las memorias anuales publicadas por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en las que aparece una relación de reclamaciones admitidas junto al fallo del órgano supervisor a favor de la entidad o del cliente. Los datos que arrojan las diversas estadísticas y comparativas analizadas muestran como en 2013 (último informe del servicio publicado por el Banco de España a la fecha de defensa del TFG), la mayoría de quejas y reclamaciones por parte del cliente bancario fueron motivadas por las operaciones de activo, como préstamos, créditos, etcétera. Por otro lado, considerando los distintos servicios de pago ofrecidos por las entidades, las tarjetas de crédito y débito se llevan el mayor porcentaje de reclamaciones, en aspectos referidos a la formalización o cobro de comisiones.

Otra de las conclusiones a las que hemos llegado a partir de un análisis de las reclamaciones o quejas interpuestas ante el Banco de España en el período que va desde Enero del 2004 hasta Diciembre del 2013, es que el número de éstas ha crecido notablemente en esos años, llegando a más que triplicarse, y este aumento ha ido en paralelo al número de resoluciones emitidas por dicho organismo supervisor calificadas como de favorables al cliente bancario, (concretamente en el 2013 han llegado al 39,3% del total de reclamaciones), independientemente de la materia referida que ha sido objeto de reclamación. Todo ello nos indica que, en los años referenciados, ha habido un incremento en las malas prácticas bancarias (a la vista del número creciente de reclamaciones), a la vez que ha crecido en número de clientes bancarios con mayor formación financiera y que por tanto, están más informados de sus derechos acudiendo a las vías de reclamación que el sistema le ofrece (conclusión extraída de un informe del propio Banco de España); también se concluye que, por parte del Banco de España han aumentado las cifras de reconocimiento (medidas por los informes favorables al reclamante) de que existe un alarmante aumento de malas prácticas bancarias.

En el caso de detectarse incumplimientos en la regulación y aspectos mejorables en la actuación de las entidades, el Banco de España formula requerimientos instando a las entidades a subsanar los incumplimientos estableciendo escritos de recomendaciones mediante los que contribuye a superar las deficiencias detectadas. Tras analizar las estadísticas de los últimos 10 años relativas a reclamaciones favorables al cliente bancario que han sido rectificadas por la entidad reclamada, hemos podido observar que existe una cifra minúscula media entre el 20 y el 24% de rectificaciones. Lo que pone de manifiesto que la ausencia de poder coercitivo del Banco de España es la que ha provocado esa dejadez por parte de las entidades.

En diversos países de la Eurozona (concretamente Francia, Eslovenia Grecia, Irlanda y Letonia) si existe un sistema supervisor con resoluciones de carácter vinculante y obligatorio, e incluso existe el caso de Luxemburgo, país donde a pesar de que su organismo supervisor encargado de esta labor no dispone de un poder coercitivo en su resoluciones de reclamaciones, no se ha encontrado entidad donde no se haya acatado lo dispuesto por éste.

Como conclusión final a la que se ha llegado en este Trabajo Fin de Grado, es que debería existir una unificación en todo el sistema bancario europeo sobre la normativa de resolución de conflictos, donde, concretamente en España, se perfeccione el sistema supervisor de forma que disminuya el número de reclamaciones por parte de clientes bancarios, gracias a una mejora y mayor transparencia, así como una mejora en la ética profesional por parte de las entidades financieras y de crédito; para ello, sería necesario dotar al Banco de España, de un control supervisor con poder coercitivo por el cual se obliguen a dichas entidades a rectificar su actuación cuando así lo diga dicho organismo competente, con ello, aumentaría la confianza y seguridad en la clientela bancaria lo que se traduciría en un sistema bancario y financiero más estable, sostenible y duradero.

Las entidades financieras deben mantener un comportamiento correcto en sus relaciones con la clientela y, para ello, deben actuar siguiendo los principios de transparencia, eficiencia, diligencia en sus actuaciones y recto obrar. El Banco de España tiene como principal objetivo el incentivar las buenas prácticas bancarias y de gestión de riesgos, de forma que el funcionamiento correcto, eficiente y estable del sistema financiero ayude al desarrollo del país y lo haga proporcionando servicios con la calidad y los elevados estándares de comportamiento que la sociedad demanda, generando así un entorno de mayor confianza para los depositantes e inversores y fortaleciendo el sistema financiero en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco de España (2010, 2011, 2012, 2013) Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Madrid.
- De Barrón, Í. (2013). El Banco de España da un vuelco al modelo de supervisión. *Periódico El País (Economía)*.
- Denton, K. (1991): “Calidad en el Servicio a los Clientes”. Ed. Díaz Santos S.A., Madrid
- Farrando M. (2001). Criterios del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en materia de prácticas bancarias. *Estudios sobre Consumo* ISSN-e 0212-9469, nº 56, págs. 99-164.
- Fernández de Mesa Vargas, I. (2013); “Marco legal de protección del cliente bancario”. Secretaria General del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad, págs. 21-27.
- Lozano, M.C; Fuentes, F. (2015). Las malas prácticas bancarias no rectificadas. Una medición de su influencia en la desconfianza de la clientela. *Atlántic Review of Economics*. Vol.1, págs. 66-90.
- Rodríguez Sánchez, J.A; Rodríguez Parada, S.M. (2004): “La protección del cliente bancario ¿realidad o utopía?”. *Tribuna de Economía ICE* nº 814, págs.219-238.
- Sánchez Mendoza, J. (2014) “Casi nadie cumple en la Unión Europea”. *Capital Madrid*.
- Kindelán, A; de Mesa, L; Vera Muñoz, M. (2009) “*La supervisión financiera: funciones, modelos existentes y retos planteados por la crisis. la reforma europea*”. Servicio de Estudios y Public Policy, Banco Santander, págs. 203-213.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS:

- BANCO DE ESPAÑA. Consultado el 6 de marzo de 2015:

<http://www.bde.es/bde/es/>

- V. IZQUIERDO, ELENA (2010). Los derechos de los clientes frente a las comisiones bancarias. Consultado el 10 de marzo de 2015:

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2010/06/06/193557.php

- BARRAL VIÑALS, INMACULADA (2014). Supervisión, protección de la clientela y consumidores. Consultado el 20 de marzo de 2015:

<http://cija-uam.org/supervision-proteccion-de-la-clientela-y-consumidores/>

- BARRAL VARELA, GUILLERMO. Malas Prácticas Bancarias. Consultado el 26 de Marzo de 2015:

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/malas-practicas-bancarias.html>

- BARRAL VARELA, GUILLERMO. Buenas Prácticas Bancarias. Consultado el 26 de abril de 2015:

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/buenas-practicas-bancarias.html>

- BANCO DE ESPAÑA. Consultado el 8 de abril de 2015:

<http://www.bde.es/clientebanca/derechos/transparencia.htm>

- BANCO CAMINOS. Información resumida sobre La Directiva Europea De Mercados En Instrumentos Financieros (MiFID). Consultado el 10 de abril de 2015:

<https://www.lineacaminos.com/uniScripts/mgrqispi.dll?APPNAME=eFIDES&PRGNAME=VisualizarDocTablonGeneral&ARGUMENTS=-A,-N00017452>

- LEGORBURO CONSULTORES. La aplicación de la Normativa MIFID en España (2014). Consultado el 10 de abril de 2015:

<http://www.legorburoconsultores.es/La-aplicacion-de-la-Normativa-MIFID-en-Espana.html>

- BANCO DE ESPAÑA. Consultado el 14 de abril de 2015:

<http://www.bde.es/clientebanca/faqs/quejas/quejas.htm#enlace3>

<http://www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm>

<http://www.bde.es/clientebanca/quejas/RECLAMAC.pdf>

- ANA PALOMO/L.SALI. (2013) “Cómo formalizar una reclamación ante el banco”. Consultado el 16 de abril de 2015:

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2012/05/14/209507.php

- GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR. Reglamento para la Defensa del Cliente, Título I, “Del Servicio de Atención Al Cliente, De Su Titular y Funciones”; Capítulo I, “Legislación Aplicable, Y Dependencia Del Departamento O Servicio de Atención Al Cliente”. Consultado el 16 de abril de 2015:

<http://app.bde.es/sac/app/file?CR=1181>

- BANCO DE ESPAÑA. Consultado el 20 de abril de 2015:

http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Folleto_Bienvenido_esp.pdf

<http://www.bde.es/bde/es/areas/supervision/>

- BANCO DE ESPAÑA. (2011) “Modelo de Supervisión del Banco de España”. Consultado del 21 de abril de 2015:

http://www.bde.es/f/webbde/COM/Supervision/regulacion/ficheros/es/modelo_de_supervision.pdf

- ISERTE, LETICIA (2014). “Solo cinco países de la Eurozona obligan a los bancos a rectificar si el consumidos tiene la razón”. Consultado el 27 de abril de 2015:

<https://www.kelisto.es/cuentas-bancarias/reportajes/solo-cinco-paises-de-la-eurozona-obligan-a-los-bancos-a-rectificar-si-el-consumidor-tiene-la-razon-3733>

- COMISIÓN EUROPEA. “Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR)”. Consultado el 4 de mayo de 2015:

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm

- DELOITTE TOUCHE TOHMATSU. (2011) “Estudio Europeo de precios de los servicios financieros minoristas”. Consultado el 7 de mayo de 2015:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/lista/08-201200267.pdf>

- COMISIÓN DE SUPERVISIÓN DEL SECTOR FINANCIERO (CSSF) de Luxemburgo. (2013) Capítulo XV, “La Protección al Consumidor Financiero”, en su título original en francés: “La Protection Des Consommateurs Financiers”. Consultado el 13 de mayo de 2015:

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Publications/Rapports_annuels/Rapport_2013/RA2013_chap15.pdf