



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/15925

26/07/2017

44428

AUTOR/A: HURTADO ZURERA, Antonio (GS); SERRANO JIMÉNEZ, María Jesús (GS)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, cabe indicar a Sus Señorías que en la siguiente tabla se muestra el número de reclamaciones y por categorías en la provincia de Córdoba:

CATEGORÍA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Préstamo Hipotecario	47	44	698	538	303	147	491
Préstamo Personal	26	12	16	19	15	13	9
Depósitos / Cuentas	37	44	48	46	52	42	36
Servicios de Pago	16	18	33	22	18	18	9
Efectos	5	8	6	5	10	-	-
Valores	19	47	10	1	9	6	4
Seguros	5	5	5	3	3	1	2
Otros	12	3	1	-	3	3	6
Total	167	181	817	634	413	230	557

Gran parte del aumento del número de reclamaciones recibidas a partir del año 2013 se explica por las reclamaciones por las cláusulas suelo, remitiéndose, para mayor información, a las Memorias del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Por otro lado, el incremento observado en los primeros meses del año 2017 se explica, principalmente, por las reclamaciones por gastos de formalización de escrituras de préstamo hipotecario.

Con respecto al resultado de las reclamaciones, se resume en la siguiente tabla:

RESULTADO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Informe Favorable al Reclamante	27	46	340	268	155	71	7
Informe Favorable a la Entidad	34	23	136	128	50	35	10
Informe Sin Pronunciamiento	5	2	19	9	6	5	-
Allanamiento	9	12	128	102	89	21	14
Archivado en Solicitud de Información	50	37	126	107	82	58	42
Traslado	25	53	17	3	11	8	10
No competencia	16	8	50	15	20	31	36
Desistimiento	1	-	1	2	-	1	1
En tramitación	-	-	-	-	-	-	437
Total	167	181	817	634	413	230	557



Informe Favorable al Reclamante: Se trata de aquellas reclamaciones en las que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR), a la vista de la documentación aportada por el reclamante y por la entidad, emite un informe favorable al reclamante, concluyendo que la entidad se ha apartado de la normativa de transparencia o no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Informe Favorable a la Entidad: Aquellas reclamaciones en las que el DCMR, a la vista de la documentación aportada por el reclamante y por la entidad, emite un informe favorable a la entidad, al no apreciar quebrantamiento de normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias.

Improcedencia de Informe: El DCMR no puede emitir un pronunciamiento sobre la cuestión planteada.

Allanamiento: La entidad accede a las pretensiones del reclamante.

Archivado en Solicitud de Información: Reclamaciones archivadas porque los reclamantes no han aportado información esencial para poder tramitar su reclamación, a pesar de haber sido solicitada expresamente por el DCMR.

Traslado: Remisión de la reclamación a otros organismos supervisores, por ser materia de su competencia. Dichos organismos son la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Agencia Española de Protección de Datos.

No competencia: Los motivos principales de inadmisión son, entre otras:

- Controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios
- Reclamaciones o quejas que reiteraban otras anteriores ya resueltas
- Reclamaciones tramitadas simultáneamente en otros procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales
- Reclamaciones en las que los hechos controvertidos se produjeron hace más de seis años
- Incidencias cuya resolución requería necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela, o a las buenas prácticas y usos financieros.

Desistimiento: El reclamante comunica al DCMR que ha alcanzado un acuerdo con la entidad y que ha decidido desistir de la reclamación.

Madrid, 02 de octubre de 2017

