

# INCIDENCIA DEL CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y JURÍDICO EN EL VOLUMEN Y CASUÍSTICA DE LA RECLAMACIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA

José A. Rodríguez Sánchez  
Enrique J. Buch Gómez  
Sonia M. Rodríguez Parada  
Roberto Cabaleiro Casal  
Universidad de Vigo

Esta comunicación analiza a través de una metodología estadística el posible efecto que, sobre el nivel de reclamación financiera canalizada a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pueden tener distintos factores de naturaleza económica, financiera y jurídica determinantes del contexto en el que actualmente se desarrollan las relaciones bancarias. Con el horizonte temporal de una década, 1988-1997, se estudia la repercusión que sobre el volumen y casuística de la reclamación financiera en España ha originado la evolución de la inflación, la bajada significativa de tipos de interés y el intenso desarrollo normativo tutelar de los intereses de la clientela bancaria.

This paper analyses, using a statistical methodology, the possible impact that different factors from the economic, financial and legal environment could have on the volume and casuistry of banking complaints, which *Banco de España* has transacted during the last decade, from 1988 to 1997. Following an introduction that makes stand out the customer's increasing importance in banking negotiation, we study specifically the influence of the inflation, the low interest rates and the recent legislation about transparency in banking and customer's protection.

**PALABRAS CLAVE:** mercado bancario/ transparencia bancaria/ protección a la clientela/ reclamación financiera

**KEYWORDS:** Banking/ banking transparency / customer's protection/ financial complaint

## 1. MARCO GENERAL

El escenario bancario que se configura en España a lo largo de la última década revela, sin lugar a dudas, un progresivo fortalecimiento de la posición del cliente, que tiene su origen en la presión competitiva que caracteriza la oferta bancaria actual y en la necesaria armonización de los mercados financieros de la Unión Europea, en todos aquellos aspectos relativos a la organización y funcionamiento de los mismos.

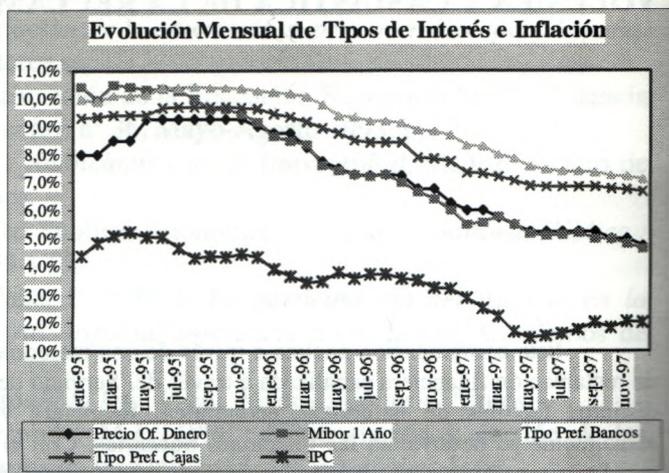
En este contexto competitivo de dimensión europea, el usuario de servicios financieros ha visto incrementado su protagonismo frente a instituciones tradicionalmente poderosas. Bajo las nuevas coordenadas que definen el negocio bancario actual, las entidades financieras españolas han perdido su posición de dominio cuasimonopolístico que habría de determinar una época, escasamente dinámica, ya superada; en contrapartida, han de enfrentarse al reto competitivo de perdurar en un mercado liberalizado, más abierto y flexible, receptivo a los cambios y a las exigencias de una demanda más culta en términos financieros, mejor informada, más exigente y consciente de su capacidad negociadora en un escenario de libre competencia.

Estas circunstancias confluyen, a partir del último trimestre de 1995, con tendencias bajistas de tipos de interés en los mercados financieros, que se traducen en un descenso generalizado de los tipos vigentes en el mercado interbancario y en caídas sucesivas de los tipos preferenciales que los bancos y cajas de ahorros aplican a sus mejores clientes<sup>95</sup>. Ambas trayectorias descendentes convergen con las experimentadas, desde el mes de diciembre del mismo año, por el precio oficial del dinero y por la inflación. En suma, tendencias de tipos y precios reactivadoras de la economía, cuya evolución desde 1995 refleja el Gráfico I.

<sup>95</sup> Este cambio de tendencia se inicia en septiembre de 1995 y se prolonga hasta la actualidad afectando, entre otros, a tipos preferenciales, a tipos de excedido en cuenta de crédito y a tipos de descubierto en cuenta corriente.

Junto a estos factores de naturaleza económico-financiera, conviene destacar otros de índole estrictamente jurídica, cuya consideración no podemos obviar en nuestro estudio, y que se concretan en el desarrollo y progresiva consolidación de un cuerpo normativo que tiene por principio inspirador la transparencia de los mercados financieros y la protección de los derechos e intereses de quienes concurren a ellos en condición de clientes. En efecto, desde 1987, se aprecia en el entramado jurídico español, por lo que respecta al ámbito bancario, la intención normativa de conjugar una mayor libertad contractual con la legítima protección de la parte contratante más débil, exigiendo, como contrapartida a la libre competencia, la máxima seguridad, transparencia y exactitud en la información a la clientela y en la operativa bancaria cotidiana. Desde entonces, diversas disposiciones legislativas y administrativas, cuya referencia se expone resumida cronológicamente en el Cuadro I, tratan de dar respuesta a tales aspiraciones normativas.

Gráfico I



Fuente: Boletines estadísticos del Banco de España y del I.N.E. Elaboración propia.

Cuadro I. Evolución Normativa<sup>96</sup>

DISPOSICIÓN NORMATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN	L <sub>i</sub>	SÍNTESIS DE CONTENIDO
DIRECTIVA 87/102/CEE de 22 de diciembre de 1986	Febrero de 1987		Aproximación de normas legales y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo.
ORDEN de 3 de marzo de 1987	Marzo de 1987		Liberalización de tipos de interés y comisiones y sobre normas de actuación de las entidades de depósito.
CBE 15/1987 de 7 de mayo	Mayo de 1987		Tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.
CBE 24/1987 de 21 de julio	Agosto de 1987		Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
REC. 88/598/ CEE de la Comisión, de 8 de diciembre	Diciembre de 1987		Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico.
ORDEN de 16 de junio de 1988	Junio de 1988	L <sub>1</sub>	Información que las entidades de depósito deben incluir en sus contratos a clientes.
LEY 26/1988 de 29 de julio	Julio de 1988	L <sub>2</sub>	Disciplina e Intervención de las entidades de crédito.
LEY 34/1988 de 11 de noviembre	Noviembre de 1988	L <sub>3</sub>	General de publicidad: publicidad ilícita, contratación publicitaria y contratos publicitarios.
REC. 88/590/CEE de la Comisión, de 17 de noviembre	Noviembre de 1988	L <sub>4</sub>	Recomendaciones sobre el sistema de pagos y, en particular, sobre las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.
LEY 36/1988 de 5 de diciembre	Diciembre de 1988	L <sub>5</sub>	Arbitraje: convenio arbitral, efectos de los árbitros, procedimientos, laudo arbitral e intervención jurisdiccional.
CBE 15/1988 de 5 de diciembre	Diciembre de 1988	L <sub>6</sub>	Obligaciones de información de las entidades de depósito a la clientela.
CBE 16/1988 de 29 de diciembre	Diciembre de 1988	L <sub>7</sub>	Entrada en vigor de la CBE 15/1988.
ORDEN de 12 de diciembre de 1989	Diciembre de 1989	L <sub>8</sub>	Tipos de interés, comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.
DIRECTIVA 90/88/CEE de 22 de febrero	Marzo de 1990	L <sub>9</sub>	Modificación de la DIRECTIVA 87/102/CEE.
CBE 8/1990 de 7 de septiembre	Septiembre de 1990	L <sub>10</sub>	Transparencia de las operaciones y protección a clientela de las entidades de crédito.
REAL DECRETO 287/1991 de 8 de marzo	Marzo de 1991	L <sub>11</sub>	Aprobación del catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios
CBE 6/1991 de 13 de noviembre	Noviembre de 1991	L <sub>12</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
CBE 22/1992 de 18 de diciembre	Diciembre de 1992	L <sub>13</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
DIRECTIVA 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril	Abril de 1993	L <sub>14</sub>	Cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
REAL DECRETO 629/1993 de 3 de mayo	Mayo de 1993	L <sub>15</sub>	Mercado de valores. Normas de actuación y registros obligatorios.
CBE 13/1993 de 21 de diciembre	Diciembre de 1993	L <sub>16</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
LEY 2/1994 de 30 de marzo	Abril de 1994	L <sub>17</sub>	Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

<sup>96</sup> En la columna tercera del Cuadro I se ha codificado de forma correlativa la normativa analizada, con el fin de poder utilizarla en el análisis estadístico que se aborda en epígrafes posteriores. La secuencia de la codificación se inicia en 1988 por ser el primer año de la década en la que se enmarca este trabajo.

LEY 3/1994 de 14 de abril	Abril de 1994	L <sub>18</sub>	Adaptación de la legislación española en materia de entidades de crédito a la Segunda Directiva de Coordinación Bancaria.
ORDEN de 5 de mayo de 1994	Mayo de 1994	L <sub>19</sub>	Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
CBE 5/1994 de 22 de julio	Agosto de 1994	L <sub>20</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
LEY 7/1995 de 23 de marzo	Marzo de 1995	L <sub>21</sub>	Crédito al consumo.
ORDEN de 27 de octubre de 1995	Noviembre de 1995	L <sub>22</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
ORDEN de 25 de octubre de 1995	Noviembre de 1995	L <sub>23</sub>	Desarrollo parcial del REAL DECRETO 629/1993 sobre normas de actuación en los Mercados de valores y registros obligatorios.
CBE 3/1996 de 27 de febrero	Marzo de 1996	L <sub>24</sub>	Modificación de la CBE 8/1990 de 7 de septiembre.
DIRECTIVA 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo	Febrero de 1997	L <sub>25</sub>	Transferencias transfronterizas.

Fuente: Boletín Oficial del Estado y Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Elaboración propia.

Las interpretaciones sobre el alcance de esta corriente tutelar de derechos e intereses de la clientela bancaria son heterogéneas. Así, frente a opiniones críticas que cuestionan su utilidad, aludiendo a su notable fraccionamiento y a un resultado improvisado sometido a constantes rectificaciones<sup>97</sup>, no debemos omitir aquéllas que subrayan el puesto destacado del ordenamiento jurídico español respecto al número y contenido de disposiciones normativas dictadas en Europa para la protección del usuario de servicios financieros<sup>98</sup>.

En nuestra opinión, es tan patente como plausible el esfuerzo realizado por el legislador a lo largo de estos diez últimos años pues, aún reconociendo la imposibilidad de la normativa disciplinaria para abarcar todos los matices de las relaciones bancarias, dada su riqueza y fluidez, y el alcance limitado y el contenido perfectible de determinadas disposiciones, ha contribuido a consolidar, de modo significativo, la posición del cliente en la negociación bancaria, dotándole de un respaldo jurídico en materia específicamente financiera del que carecía a principios de la década de los años ochenta<sup>99</sup>.

En la práctica, este ordenamiento se ha traducido en un conjunto de normas de obligado cumplimiento por parte de las entidades financieras, que son restrictivas de la contratación bancaria actual y demás formas de actividad crediticia. En este sentido, son consecuencias tangibles de esta intensa regulación administrativa a entidades de crédito, la formalización por escrito de los contratos bancarios; la entrega al cliente de documentación contractual suficiente y expresiva; el establecimiento de modelos de operaciones típicas, la existencia de normas sobre fechas de valoración; la publicación obligatoria de tipos preferenciales, tipos de descubierto en cuenta corriente y de excedidos en cuenta de crédito, de tipos de referencia más representativos, de tarifas de comisiones y gastos repercutibles; la referencia al coste o rendimiento de las operaciones bancarias a través de una tasa anual estandarizada (TAE) y, junto a otros aspectos, la creación en España de diversos canales de reclamación financiera, para encauzar e intentar resolver, extrajudicialmente, los conflictos que puedan surgir en las relaciones entre entidades y su clientela, censurando todas aquellas actuaciones que vulneran las normas de disciplina y las buenas prácticas y usos bancarios.

Este último aspecto supone un avance apreciable en el desarrollo de sistemas de protección directa al cliente y estimula, institucionalmente, el nivel de reclamación financiera en España, aún admitiendo la escasa predisposición de la clientela bancaria a la reclamación<sup>100</sup>. Entre estos cauces tutelares se enmarca la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (en sucesivas referencias S.R.B.E) a lo largo de más de una década de funcionamiento<sup>101</sup>, y la figura del Defensor

<sup>97</sup> RIVERO ALEMÁN, S. (1995). *Disciplina del crédito bancario y protección del consumidor*. Aranzadi, Pamplona. Pág. 630.

<sup>98</sup> BANCO DE ESPAÑA (1989). *Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*. Servicios Jurídicos. Madrid. Pág. 10.

<sup>99</sup> Hasta entonces, las referencias normativas sobre protección a la clientela y transparencia de las operaciones eran escasas. La Ley de Ordenación del Crédito y la Banca de 1962 se limitaba a introducir tímidamente tales aspiraciones y no será hasta el año 1988 cuando una disposición normativa con categoría de Ley las incorpore de forma explícita. Vid. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre *Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito*.

<sup>100</sup> RIVERO ALEMÁN, S. (1995). *Op. cit.* Pág. 638.

<sup>101</sup> RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, J. A. y RODRÍGUEZ PARADA, S. M. (1998) "Seguridad y Transparencia del Mercado Bancario Español: la colaboración del Banco Central". *Best papers proceedings 1998. VII International Conference of European Association of Management and Business Economics*. Estambul. Págs. 461 - 471.

del Cliente, cada vez más difundida<sup>102</sup> entre las entidades financieras y cuya incidencia ha sido valorada de forma positiva en el sistema, al contribuir a agilizar el procedimiento de resolución de numerosas reclamaciones que, con su intervención, no precisan de una actuación administrativa más compleja<sup>103</sup>.

Desde esta perspectiva, la motivación que ha inspirado el trabajo que presentamos ha sido la de contrastar, a través de una metodología estadística, la posible incidencia que sobre el nivel de reclamación financiera pueden tener algunos de los factores de naturaleza económica, financiera y jurídica que brevemente hemos comentado, analizando el efecto diverso que, sobre la variable estudiada, pueden tener estas tres dimensiones determinantes del escenario bancario actual.

En concreto se estudia, a lo largo de la década 1988-1997, la influencia de la evolución experimentada por el Índice General de Precios al Consumo (variable económica); la incidencia de la trayectoria descendente de los Tipos de Interés en el Mercado Interbancario (variable financiera) y, por último, el efecto de la entrada en vigor de las principales disposiciones legales y administrativas que en el período analizado presentan un contenido significativo en materia de protección de la clientela bancaria y de transparencia de las operaciones (variable jurídica).

Para la determinación del nivel de reclamación financiera se han utilizado los datos suministrados por el Banco de España a través de las Memorias de su Servicio de Reclamaciones<sup>104</sup>, desde el inicio de su funcionamiento en septiembre de 1987, abordando su análisis desde una doble perspectiva: por una parte, el volumen mensual de reclamaciones presentadas ante el Servicio; por otra, su casuística, relativa a los principales motivos que determinan las reclamaciones que anualmente se tramitan en aquél.

## 2. INFLUENCIA DEL CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y JURÍDICO EN EL VOLUMEN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE EL S.R.B.E.

Constatada la realidad de unas relaciones bancarias que se desarrollan en un contexto de control de precios, bajadas de tipos de interés y desarrollo normativo tutelar de los intereses de la clientela bancaria, pretendemos verificar la existencia de una posible relación entre el volumen mensual de las reclamaciones financieras presentadas ante el S.R.B.E. y diversos factores de índole económica, financiera y jurídica.

En este sentido, se han seleccionado dos variables representativas de la dimensión económico-financiera: el Índice General de Precios al Consumo<sup>105</sup> y el Tipo de Interés de Depósitos no Transferibles en el Mercado Interbancario a un plazo de seis meses (MIBOR a 6 meses).<sup>106</sup>

Desde un punto de vista estrictamente jurídico, consideramos como variable determinante en nuestro estudio la entrada en vigor de las sucesivas disposiciones legislativas y administrativas que, desde 1988 hasta 1997, han ido componiendo el cuerpo normativo de protección jurídica al cliente bancario.

<sup>102</sup> Su difusión en el sistema financiero alcanza también la perspectiva autonómica. A modo de ejemplo, citamos el reciente nombramiento del *Valedor do Cliente* en la Federación Gallega de Cajas Ahorro (Vid. *Ley 4/1996, de 31 de mayo, de Cajas de Ahorro de Galicia*. Artículo 44; *Decreto 240/1998, de 24 de julio* y *Decreto 270/1998, de 24 de septiembre*).

<sup>103</sup> RUIZ, E. J. (1998) "La experiencia del Defensor del Cliente en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España". *Banca & Finanzas*. Nº34. Junio. I.S.T.P.B. Madrid. Pág. 27.

<sup>104</sup> La imposibilidad de trabajar con datos homogéneos a lo largo de una década, referidos a otros canales de reclamación financiera existentes en España (Defensor del Cliente; reclamaciones ante la propia entidad de crédito...), cuya consideración enriquecería la realidad que pretendemos estudiar, desaconsejó su inclusión en el tratamiento estadístico realizado.

<sup>105</sup> La serie mensual utilizada de datos base viene referida a julio de 1992.

<sup>106</sup> Aunque se consideró que el MIBOR a 1 año sería el tipo de interés más adecuado a los efectos del estudio, por ser uno de los de mayor difusión e influencia psicológica sobre la clientela bancaria, la imposibilidad de disponer de series mensuales homogéneas en el período completo 1988-1997, determinó la elección del MIBOR a 6 meses.

**2.1. Análisis estadístico de la incidencia de las variables económico-financieras en el volumen de reclamación mensual ante el S.R.B.E.**

Metodológicamente, este análisis se plantea a través de un proceso de regresión lineal múltiple en el que se pretende constatar la posible influencia que las dos variables consideradas, IPC y MIBOR a 6 meses, tienen sobre el número de reclamaciones presentadas mensualmente ante el S.R.B.E., adoptando el modelo estadístico utilizado la siguiente expresión:

$$R_i = \bullet_0 + \bullet_1 \cdot IPC_i + \bullet_2 \cdot M6M_i + \epsilon_i$$

Como se pone de manifiesto en el Cuadro II, en el que se recogen los coeficientes de correlación respectivos, no existe evidencia estadística de correlación lineal significativa entre la evolución de cada una de las dos variables independientes y la del volumen de reclamaciones mensuales que se han ido presentando a lo largo de los diez años observados.

Sólo es destacable, como a priori era predecible, una fuerte correlación inversa entre la dos variables de la dimensión económica-financiera seleccionadas en este estudio.

Cuadro II

		RCL	IPC92	M6M
Correlación de Pearson	RCL	1,000	0,146	-0,269
	IPC92		1,000	-0,812
	M6M			1,000
Significación (unilateral)	RCL	0,000	0,056	0,001
	IPC92		0,000	0,000
	M6M			0,000

**2.2. Análisis estadístico de la incidencia de la variable jurídica en el volumen de reclamación mensual ante el S.R.B.E.**

La perspectiva jurídica ha sido abordada a través de la aplicación de un test de Chow a la serie temporal conformada por los datos mensuales de reclamaciones presentadas en la década 1988-1997, al considerar que dicha serie, que constituye la variable dependiente de nuestro análisis, sigue una tendencia determinística con perturbaciones aleatorias. Su tendencia fue estimada mediante el uso de una regresión lineal en la que la variable independiente ha sido el tiempo y la variable de interacción la entrada en vigor de las distintas disposiciones normativas consideradas. La expresión analítica general del modelo utilizado es la siguiente:

$$R_{it} = \bullet_0 + \bullet_1 \cdot t + \bullet_2 \cdot L_i + \bullet_3 \cdot t \cdot L_i + \epsilon_i$$

donde  $\bullet_2$  indica el cambio en el valor que tomará la constante como consecuencia de la aparición de la disposición correspondiente<sup>107</sup> y  $\bullet_3$  el efecto que la entrada en vigor produciría, en su caso, sobre la tendencia determinística.

Los resultados del test practicado se recogen en el Cuadro III, donde se muestra la normativa analizada, que se identifica y codifica cronológicamente; la calidad del ajuste que refleja la "F" de Snedecor; el efecto que sobre la constante del modelo ha ocasionado la aparición de la normativa, medido a través del estadístico "t" de Student, así como el cambio de tendencia sufrido por la variable dependiente expresado por el estadístico del coeficiente de la variable de interacción (Normativa y Tiempo).

Se observa, en una primera aproximación, la existencia de cuatro tramos diferenciados respecto a la influencia diversa que el contexto jurídico tiene en el comportamiento de la variable dependiente, es decir, en el número de reclamaciones que se presentan mensualmente ante el S.R.B.E.

En el primero de los tramos identificados, que abarca los años 1988 y 1989, no es posible apreciar una relación de causalidad entre el nivel de reclamación y la aparición de normativas tutelares de los derechos e intereses del cliente, y ello a pesar de que en este período se incorpora, en el

<sup>107</sup> Se ha elegido como fecha de entrada en la secuencia cronológica del contexto normativo descrito el mes siguiente a la fecha de publicación oficial de cada disposición (BOE en el caso de Leyes, Órdenes y Circulares del Banco de España y DOCE en el caso de Directivas comunitarias y Recomendaciones de la Comisión o del Parlamento Europeo), dado que el análisis temporal se plantea en intervalos discretos mensuales.

contexto jurídico español, la primera disposición con rango superior de Ley que en su articulado contempla, expresa y claramente, la protección de la clientela bancaria<sup>108</sup>.

Cuadro III

L <sub>i</sub>	DISPOSICIÓN NORMATIVA	Calidad del Ajuste	Efecto de la Normativa	
			Constante	Tendencia
L <sub>1</sub>	ORDEN de 16 de junio de 1988	2,208* <sup>109</sup>	-0,49	-0,351
L <sub>2</sub>	LEY 26/1988 de 29 de julio	1,794	-1,111	0,616
L <sub>3</sub>	LEY 34/1988 de 11 de noviembre	2,007	-1,5	1,456
L <sub>4</sub>	RECOMENDACIÓN 88/590/CEE de la Comisión, de 17 de noviembre	2,007	-1,5	1,456
L <sub>5</sub>	LEY 36/1988 de 5 de diciembre	2,144*	-1,518	1,646
L <sub>6</sub>	CBE 15/1988 de 5 de diciembre	2,144*	-1,518	1,646
L <sub>7</sub>	CBE 16/1988 de 29 de diciembre	2,144*	-1,518	1,646
L <sub>8</sub>	ORDEN de 12 de diciembre de 1989	7,445****	-2,391**	-0,323
L <sub>9</sub>	DIRECTIVA 90/88/CEE de 22 de febrero	16,749****	-3,314****	-1,151
L <sub>10</sub>	CBE 8/1990 de 7 de septiembre	25,971****	-5,770****	0,338
L <sub>11</sub>	REAL DECRETO 287/1991 de 8 de marzo	17,419****	-6,516****	3,537****
L <sub>12</sub>	CBE 6/1991 de 13 de noviembre	15,114****	-6,118****	5,891****
L <sub>13</sub>	CBE 22/1992 de 18 de diciembre	17,277****	-3,811****	6,131****
L <sub>14</sub>	DIRECTIVA 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril	17,580****	-2,723***	5,264****
L <sub>15</sub>	REAL DECRETO 629/1993 de 3 de mayo	17,017****	-2,525**	4,998****
L <sub>16</sub>	CBE 13/1993 de 21 de diciembre	15,076****	-0,868	2,943***
L <sub>17</sub>	LEY 2/1994 de 30 de marzo	10,471****	-0,753	2,194**
L <sub>18</sub>	LEY 3 /1994 de 14 de abril	10,471****	-0,753	2,194**
L <sub>19</sub>	ORDEN de 5 de mayo de 1994	10,011****	-0,645	1,998**
L <sub>20</sub>	CBE 5/1994 de 22 de julio	8,778****	-0,329	1,446
L <sub>21</sub>	LEY 7/1995 de 23 de marzo	4,611***	-0,839	1,337
L <sub>22</sub>	ORDEN de 27 de octubre de 1995	3,580**	-0,470	0,740
L <sub>23</sub>	ORDEN de 25 de octubre de 1995	3,580**	-0,471	0,741
L <sub>24</sub>	CBE 3/1996 de 27 de febrero	3,130**	-0,335	0,523
L <sub>25</sub>	DIRECTIVA 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo	3,168**	1,437	-1,380

En el segundo tramo, delimitado por los años 1990 a 1992, se observa un comportamiento diferenciado, al adoptar las reclamaciones una senda claramente descendente, consecuencia de la rápida difusión entre las instituciones financieras de la figura del Defensor del Cliente u órgano equivalente, como trámite previo, de cumplimentación inexcusable, a la presentación de reclamaciones ante el S.R.B.E.; la receptiva respuesta de las entidades de crédito a la recomendación realizada por el Banco de España, a través de su Circular 8/1990, de 7 de septiembre, parece haber originado una lógica disminución en la variable dependiente observada.

No obstante, los datos estadísticos ponen de manifiesto cambios sucesivos, al alza, en la tendencia de la trayectoria de dicha variable, que parecen reflejar la amplitud y riqueza de contenido de la citada Circular en materia de protección a la clientela y de transparencia bancaria, así como un conocimiento cada vez más generalizado y profundo de esta norma por parte del cliente que, sumado a una paulatina concienciación de sus derechos como consumidor financiero, sientan las bases de un comportamiento futuro que se ve materializado en una trayectoria de expansión de la variable dependiente.

El resultado es aparentemente paradójico, pero explicable al confluir, en este tramo, el efecto bajista de la existencia de un canal obligatorio previo a la reclamación ante el Servicio, con el impacto alcista que, sobre el volumen de reclamaciones, ocasiona la difusión y conocimiento de las sucesivas

<sup>108</sup> La Ley 26/1988 de Disciplina e Intervención de Entidades de Crédito establece en su artículo 48.2: "Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito y sin perjuicio de la libertad de contratación que en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela,....".

<sup>109</sup> Grado de significación: 0,1>\*>0,05; 0,05≥\*\*>0,01; 0,01≥\*\*\*>0,001; 0,001≥\*\*\*\*

leyes de protección a la clientela dictadas en este período, que se caracteriza estadísticamente, por ser el de mayor vinculación jurídica.

En torno al primer semestre de 1993 se configura el tercer tramo identificado, en el que apreciamos una senda ascendente en el volumen mensual de reclamaciones, sobre cuya tendencia parece ejercer una clara influencia la normativa promulgada en esos meses, en especial, la Directiva 93/13/CEE del Consejo, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores; una norma comunitaria que garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores frente al abuso de poder del vendedor o del proveedor de servicios, prestando especial atención a los contratos de adhesión y a la exclusión abusiva de los derechos esenciales en el ámbito contractual.

El cuarto y último tramo abarca desde el segundo semestre de 1993 hasta el final de la década objeto de estudio, período en el que, si bien se mantiene la senda creciente, los estadísticos obtenidos parecen indicar una debilitación gradual de la influencia de la normativa sobre la tendencia de la variable dependiente, y ello pese a que, en este intervalo, se dictan diversas disposiciones que, a priori, pudiesen hacer prever un efecto determinante sobre el volumen de las reclamaciones (Ley 2/1994 de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios y Ley 7/1995 de Crédito al Consumo). Si como parece indicar el análisis, no existe evidencia estadística de una significativa incidencia de la normativa en este período, la explicación del regular sentido ascendente que se aprecia puede hallarse en la progresiva elevación del nivel de cultura financiera de la clientela, en el mayor grado de exigencia respecto a la prestación financiera que recibe de su proveedor bancario y, en general, en un mejor conocimiento y mayor fluidez de acceso a los sistemas de protección directa al cliente<sup>110</sup>.

### 3. INFLUENCIA DEL CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y JURÍDICO EN LA CASUÍSTICA DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE EL S.R.B.E.

De acuerdo con la metodología aplicada en el epígrafe anterior se plantea, en este apartado, un análisis paralelo que parte de las mismas variables causantes, aunque introduce en el estudio una nueva variable dependiente. Puesto que nuestro interés se centra, en este caso, en el análisis de la casuística de la reclamación, se utilizará como variable explicada el número de reclamaciones presentadas ante el S.R.B.E. computadas por motivos de reclamación.

Conviene, no obstante, resaltar la existencia de dos limitaciones que han condicionado la toma de datos previa al análisis estadístico que hemos efectuado: en primer lugar, el hecho de que las Memorias anuales del Servicio no proporcionan datos desagregados de periodicidad mensual, debiendo utilizar las observaciones anuales disponibles; tal circunstancia reduce, considerablemente, las series de datos utilizados con respecto al análisis sobre el volumen de las reclamaciones desarrollado en el apartado anterior. En segundo lugar, señalar también que a lo largo del decenio estudiado el S.R.B.E. ha ido modificando el criterio de clasificación de las reclamaciones presentadas<sup>111</sup>, por lo que los datos no conforman directamente series homogéneas y se hace preciso optar por un criterio que permita uniformar la información estadística disponible. Con el objeto de estandarizar esta disparidad manifiesta, se ha efectuado una agregación de motivos, resultando tres grandes tipos de operaciones sobre las que la clientela presenta reclamación: reclamaciones relativas a Operaciones de Gestión e Intermediación Financiera (OpGIF), reclamaciones referidas a Otras Operaciones (OOp) y Consultas presentadas ante el Servicio (Cons). En el primer grupo se han incluido las operaciones más representativas de la actividad de intermediación llevada a cabo por las entidades financieras, así como los principales motivos de reclamación relacionados con la gestión bancaria, encuadrándose en esta categoría las siguientes partidas: Operaciones Activas, Operaciones

<sup>110</sup> RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, J. A. y RODRÍGUEZ PARADA, S. M. (1998). *Op. Cit.* Pág. 467.

<sup>111</sup> Hasta 1995 hallamos gran diversidad en la clasificación de los motivos que originan las reclamaciones presentadas anualmente ante el S.R.B.E. A partir de este ejercicio el Banco de España ha mantenido invariable, en su información estadística, los motivos de reclamación en nueve categorías diferenciadas: Operaciones Activas, Operaciones Pasivas, Reclamaciones Varias, Letras y Cheques, Tarjetas de Crédito, Transferencias, Consultas Varias, Deuda del Estado y Divisas y Billetes Extranjeros.

Pasivas, Comisiones y Gastos, Discrepancias en Apuntes en Cuenta, Normas de Valoración, Defectos en la Formalización de Contratos, Anotaciones en Cuenta y Descubiertos en Cuenta. En el segundo agregado, Otras Operaciones, se integran el resto de los motivos de reclamación que figura en la información estadística de las Memorias: Reclamaciones Varias, Letras y Cheques, Tarjetas de Crédito, Transferencias, Deuda del Estado, Divisas y Billetes Extranjeros, Operaciones y Gestión de Valores, Faltas de Información, Avales y Garantías, Morosidad y Otros Conceptos. En el tercer y último apartado, Consultas, se han recogido todas aquellas solicitudes de la clientela que no tienen la consideración de reclamación para el Servicio y se relacionan directamente con la función informativa que, de forma adicional, ha venido desarrollando: Consultas Varias, Consultas sobre Intereses, Consultas sobre Comisiones, Consultas sobre Tipo Preferencial y Consultas sobre el año comercial<sup>112</sup>. Hemos omitido del estudio todas aquellas reclamaciones que no son competencia directa del Servicio, bien por hacer referencia a cuestiones de derecho privado, constituir asuntos sub iudice, corresponder su resolución a otros Organismos competentes (I.C.O., Dirección General de Seguros, C.N.M.V.,...), ser asuntos ya resueltos sobre lo que no procede pronunciamiento o por otros motivos diversos. Consecuentemente, no se han incluido estas partidas en ninguna de las tres categorías agregadas.

### 3.1. Análisis estadístico de la incidencia de las variables económico-financieras en la casuística de las reclamaciones presentadas ante el S.R.B.E.

Se ha efectuado, siguiendo el epígrafe 2.1, un análisis de la posible correlación existente entre cada una de las tres variables dependientes consideradas (OpGIF, OOp y Cons) y las dos variables independientes de naturaleza económico-financiera (IPC92 y M6M), cuyos principales estadísticos se muestran en el Cuadro IV.

Como se puede observar, no se aprecia una vinculación significativa entre las variables independientes y las dos primeras variables dependientes consideradas, Operaciones de Gestión e Intermediación Financiera y Otras Operaciones. Sin

embargo, con la cautela procedente dada la brevedad de la serie de datos anuales con la que se trabaja, puede afirmarse que, durante la década analizada, la tercera variable dependiente, Consultas presentadas ante el Servicio, parece tener una correlación positiva con el comportamiento del Mibor a 6 meses y, en consecuencia, negativa con la evolución de los precios, aunque menos significativa.

### 3.2. Análisis estadístico de la incidencia de la variable jurídica en la casuística de las reclamaciones presentadas ante el S.R.B.E.

Al igual que se realizó en el epígrafe 2.2, se plantea el análisis temporal a través de un test de Chow, con el fin de determinar estadísticamente si la variable jurídica ha tenido una repercusión significativa sobre los motivos de reclamación. Al no disponer, como ya se ha indicado, de series de datos mensuales desagregados, se ha optado por considerar como variable de intervención el año en el

<sup>112</sup> El epígrafe "Pendientes de Análisis", que se incluye en las Memorias correspondientes a los años 1988 y 1989, se adjudicó a los diversos conceptos considerados en dichos ejercicios, teniendo en cuenta la importancia de cada uno de ellos en su año respectivo. Por último, respecto al apartado "Cuestiones Varias", que figura entre los motivos de reclamaciones presentadas en el año 1988, se procedió a su reparto entre las siguientes partidas: Reclamaciones Varias, Descubiertos en Cuenta, Consultas Varias y Otras Cuestiones, en función del peso relativo medio de tales apartados en el decenio, por considerar que el reparto de tales conceptos sigue una distribución normal a lo largo de toda la serie.

Cuadro IV

		OpGIF	OOp	Cons	IPC92	M6M
<b>Correlación de Pearson</b>	OpGIF	1,000	0,803	-0,407	0,424	-0,654
	Op		1,000	-0,225	0,577	-0,590
	Cons			1,000	-0,651	0,856
	IPC92				1,000	-0,838
	M6M					1,000
<b>Significación (unilateral)</b>	OpGIF	0,000	0,003	0,121	0,111	0,020
	OOp		0,000	0,266	0,040	0,036
				0,000	0,021	0,001

que se produce la entrada en vigor de alguna disposición, con un retraso de un período mensual. En este sentido, se observa como en todos los años de la década, excepto en 1992, se publica alguna norma en materia de transparencia bancaria y de protección a la clientela. En el Cuadro V se recogen los resultados que se han obtenido del test, ordenados por los años que presentan un contenido normativo apreciable (AN<sub>i</sub>).

	OpGIF			OOp			Cons		
		Efecto de la Normativa			Efecto de la Normativa			Efecto de la Normativa	
	Calidad del Ajuste	Constante	Tendencia	Calidad del Ajuste	Constante	Tendencia	Calidad del Ajuste	Constante	Tendencia
AN <sub>88</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AN <sub>89</sub>	1,807	1,178	-1,053	1,391	0,665	0,226	11,587***	0,648	4,112***
AN <sub>90</sub>	4,101*	-1,391	0,133	2,899	0,277	-1,052	11,222***	3,973***	-3,233**
AN <sub>91</sub>	16,604***	-5,194***	2,530**	9,604***	-1,948*	-0,336	52,754****	6,283****	-9,032****
AN <sub>93</sub>	26,682****	-6,172****	7,671****	3,203	-0,897	1,612	2,389	0,159	-0,685
AN <sub>94</sub>	21,900****	-2,844**	4,718***	2,670	-0,082	0,611	1,827	-0,038	-0,175
AN <sub>95</sub>	4,169*	-0,874	1,349	1,429	-0,422	0,522	1,694	-0,188	0,106
AN <sub>96</sub>	1,988	-0,588	0,726	1,392	-0,344	0,391	1,570	0,149	-0,150
AN <sub>97</sub>	2,343	-	1,434	2,352	-	0,661	2,743	-	-0,150

Cuadro V<sup>113</sup>

Respecto a las reclamaciones agrupadas bajo la denominación de Operaciones de Gestión e Intermediación Financiera (OpGIF), se observa en el Gráfico II como las disposiciones que entraron en vigor entre los años 1991-1994 han tenido una clara repercusión sobre su comportamiento que, aún mostrando una trayectoria descendente, recibe simultáneamente una presión normativa que lleva a que su tendencia sufra cambios al alza, en una confrontación similar a la ya expuesta en el segundo tramo que identificamos en el epígrafe 2.2.

Los resultados correspondientes a las reclamaciones por Otras Operaciones muestran una escasa reacción ante la entrada de la sucesiva normativa: se detecta un leve descenso en el año 1991, con escasa sensibilidad sobre la pendiente.

Por último, las Consultas presentadas ante el Servicio han reaccionado con claridad a la creación normativa de la década objeto de estudio, ya que las disposiciones que se han ido promulgando entre los años 1989-1991 han producido un punto de inflexión en su comportamiento, que podemos observar en el Gráfico III. La caída significativa de las consultas puede ser reflejo, por una parte, de una mayor concreción normativa sobre cuál debe ser la correcta actuación de las entidades de crédito, originando la consecuente traslación de consultas a reclamaciones; y, por otra, de la tendencia del Servicio, en los últimos años, a ceñirse a las funciones que le son propias, evitando que la excesiva atención a esta función asesora y consultiva perjudique el eficaz desarrollo de las mismas.

#### 4. CONCLUSIONES

Sobre la base del análisis estadístico precedente, concluimos este estudio con las siguientes afirmaciones:

1) Desde el punto de vista económico-financiero, no hallamos evidencia estadística que corrobore la existencia de correlación entre la tendencia observada en el volumen de reclamaciones presentadas ante el S.R.B.E y las dos variables de naturaleza económica-financiera seleccionadas (IPC y Mibor a 6 meses), no pudiendo constatar una relación de causalidad manifiesta.

<sup>113</sup> La razón de la ausencia de datos referidos a 1988 reside en la conjunción de haber utilizado un período temporal de análisis de carácter anual con la propia naturaleza del test, lo que provoca la conversión de la variable cualitativa en una constante sin significado. El carácter incompleto de los datos en 1997 se debe a que el modelo ha excluido la variable pura de intervención.

2) Por otra parte, el efecto de la variable jurídica analizada en este trabajo es de mayor significación. El estudio de las principales disposiciones que desde 1988 hasta 1997 han ido consolidando, en España, un entramado normativo en materia de protección a la clientela y de transparencia bancaria, nos permite identificar, por su relevancia y efecto sobre el volumen de reclamación financiera, dos normas principales: la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, cuyo significativo efecto, pese a su rango jurídico inferior frente a otras disposiciones que le precedieron, justificamos por su especificidad de contenido en la materia que nos ocupa y su concreta y directa aplicación a la problemática cotidiana de la contratación bancaria actual; y la Directiva 93/13/CEE de 5 de abril, cuya incidencia, a pesar de su carácter no estrictamente financiero, también es destacable.

Sin duda, la difusión amplia y generalizada entre la clientela bancaria de las dos disposiciones referidas ha contribuido a potenciar, tanto como su propio articulado, la influencia de ambas sobre el volumen de reclamación financiera.

3) Las reclamaciones asociadas a Operaciones de Gestión e Intermediación Financiera son las que reaccionan más sensiblemente a las modificaciones en la variable jurídica, determinando con su trayectoria la evolución general del conjunto de reclamaciones observada a lo largo de la década.

Por su parte, el agregado Consultas presenta un comportamiento característico y diferenciado respecto a la generalidad de las reclamaciones, experimentando un acusado descenso a partir de 1990, donde se aprecia una vinculación suficientemente significativa con la variable jurídica, así como una correlación positiva con la evolución descendente de los tipos de interés.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA, J. B. (1990). La protección de los consumidores en la Comunidad Económica Europea. Aranzadi, Pamplona.
- BANCO DE ESPAÑA (1988-1997). Boletines estadísticos
- BANCO DE ESPAÑA (1988-1997). Memorias del Servicio de Reclamaciones
- EMBED, J. M. (1992). *Contratos bancarios*. Civitas, Madrid.
- GARCÍA-CRUCES, J. A. (1992). "La protección de la clientela en el ordenamiento sectorial de la banca". *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*. Nº 46.
- JUNYENT, J. (1989). *Usos y abusos en la banca española*. Pirámide, Madrid.
- MCGEE, A. (1992). *The financial services ombudsman*. Fourmat, Londres.
- MORILLAS, M. J. (1994). "La protección de los consumidores en el Tratado de la Unión Europea". *Actualidad Civil*. Nº 30.
- PAGADOR, J. (1998). *La Directiva Comunitaria sobre cláusulas contractuales abusivas*. Marcial Pons, Madrid.
- POLO, E. (1990). "Protección del contratante débil y condiciones generales de los contratos". *Cuadernos Civitas*, Madrid.
- RIVERO ALEMÁN, S. (1995). *Disciplina del crédito bancario y protección del consumidor*. Aranzadi, Pamplona.
- RIVES, J. L. y CONTAMINE, M. (1990). *Droit Bancaire*. Dalloz, Paris.
- RODRÍGUEZ PARADA, S. M. (1994). *Calidad de Servicio. Exigencia actual para entidades financieras competitivas*. C.G.C., Madrid.
- RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, J. A. y RODRÍGUEZ PARADA, S. M. (1998) "Seguridad y Transparencia del Mercado Bancario Español: la colaboración del Banco Central". *Best papers proceedings 1998. VII International Conference of European Association of Management and Business Economics*. Estambul.
- RODRÍGUEZ, F. (1992). "La contratación bancaria y la protección de los consumidores. El defensor del cliente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España". *Contratos bancarios*, Madrid.
- RUIZ, E. J. (1998) "La experiencia del Defensor del Cliente en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España". *Banca & Finanzas*. Nº34. Junio. I.S.T.P.B. Madrid.