



Universidad de Málaga
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Departamento de Economía Aplicada (Estructura Económica)

**Evolución de las reclamaciones bancarias en España
durante la burbuja inmobiliaria y la posterior crisis.
Historia de la desprotección de los usuarios**

Tesis Doctoral presentada por

José Miguel Cabezas Argueda

Directores


Dr. D. Alejandro García Pozo

Dr. D. José Luis Sanchez Ollero

Málaga 2015



Publicaciones y
Divulgación Científica

AUTOR: José Miguel Cabezas Argueda
 <http://orcid.org/0000-0002-9242-3064>

EDITA: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional:

Cualquier parte de esta obra se puede reproducir sin autorización pero con el reconocimiento y atribución de los autores.

No se puede hacer uso comercial de la obra y no se puede alterar, transformar o hacer obras derivadas.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Esta Tesis Doctoral está depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA): riuma.uma.es

D. Alejandro García Pozo y D. José Luis Sanchez Ollero, profesores del Departamento de Economía Aplicada (Estructura Económica) de la Universidad de Málaga

CERTIFICAN

Que D. José Miguel Cabezas Argueda ha realizado bajo su codirección el trabajo original de investigación, correspondiente a su tesis doctoral, titulada:

“Evolución de las reclamaciones bancarias en España durante la burbuja inmobiliaria y la posterior crisis. Historia de la desprotección de los usuarios”

Revisado el presente trabajo, estiman que puede ser presentado al tribunal que ha de juzgarlo.

Y para que conste a efectos de lo establecido en el Real Decreto 778/1998, autorizan la presentación de esta tesis doctoral en la Universidad de Málaga.

Málaga, 17 de septiembre de dos mil quince

Fdo.: Alejandro García Pozo Fdo.: José Luis Sanchez Ollero

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar querría dar las gracias a mi familia, especialmente a Elisa, mi mujer, por su paciencia de tantas horas robadas a la familia y por su apoyo en todos los proyectos que he iniciado, así como a mis hijos, Pablo y Jacobo, que han sufrido esa situación. No olvidaré la pregunta de Jacobo tantos domingos por la noche; “¿cómo va el libro (la Tesis) papá?”. Tampoco puedo olvidar el apoyo de mis padres, Maruca y Pepe, en la sombra. He recordado muchas veces cuando ayudaba a mi madre, Catedrática de Universidad, y fuente de inspiración en esta aventura, cuando hace muchos años era yo el que le ayudaba con una máquina de escribir Olivetti pasando “a máquina” los textos manuscritos de su Tesis Doctoral,

Gracias a mis Directores de Tesis, a José Luis Sánchez y, singularmente, a Alejandro García Pozo por su continuo apoyo y su paciencia infinita conmigo. Compaginar el ingente esfuerzo de realizar una Tesis Doctoral, con atender una familia y un despacho profesional en estos tiempos difíciles, ha supuesto un esfuerzo que difícilmente habría podido superar de no ser por el apoyo de tantas personas como Alejandro que han estado cerca de mí.

También es de justicia agradecerla colaboración de Adolfo Gil, Director del Banco de España en Málaga, por sus orientaciones, y por sus gestiones en la sede central del Banco de España en Madrid, gracias a las cuales su compañera

Patricia González del Servicio de Reclamaciones del Banco, nos preparó una importante información de detalle que ha sido de extrema utilidad en este trabajo.

Finalmente quiero agradecer la colaboración de mis compañeros de trabajo, Lorena Cobos, Antonio Merino, Roberto Aguilar, y Ángel Yagüe, por sus sugerencias y su continuo apoyo en todo este tiempo.

A todos, mil gracias

Málaga, 16 de septiembre de dos mil quince

ÍNDICE	Página
Capítulo 1 Introducción	8
1.1. Justificación de la Investigación	9
1.2. Metodología	12
1.3. Objetivos	14
1.4. Contenido de la investigación	15
Capítulo 2 Del boom inmobiliario a la recesión	19
2.1. Análisis de los antecedentes	20
2.1.1. La medición del precio de la vivienda y su evolución	23
2.1.2. Características del stock de vivienda	28
2.1.3. La financiación de la vivienda	29
2.1.4. La evolución del crédito hipotecario	30
2.1.5. La evolución del tipo de interés	32
2.1.6. Características y situación del sector antes de la crisis	33
2.2. Evolución de las principales magnitudes macroeconómicas	37
2.2.1. Producto Interior Bruto	38
2.2.1.1. Gasto en consumo final	39
2.2.1.2. Formación Bruta de Capital	41
2.2.1.3. Sector exterior	44
2.2.1.4. Sector primario	49
2.2.1.5. Sector industrial	50
2.2.1.6. El sector de la construcción	54
2.2.1.7. Sector terciario	58
2.2.2. Desempleo	58
2.2.3. Índice de precios de la vivienda	60
2.2.4. Renta de los asalariados	63
2.2.5. Renta bruta disponible	65
Capítulo 3 Desglose de las principales magnitudes bancarias en España, analizadas por entidades financieras y por año	69
3.1. Productos de activo	70
3.1.1. Créditos al consumo	70
3.1.2. Créditos hipotecarios	77
3.1.3. Productos estructurados	83
3.1.4. Inversiones en mercado de valores	89
3.1.5. Otros productos complejos	94

3.2. Productos de pasivo	98
3.2.1. Cuentas corrientes y de ahorro	99
3.2.2. Participaciones preferentes	103
3.2.3. Depósitos a plazo	108
3.3. Otros productos	112
3.3.1. Swaps	112
3.3.2. Seguros sobre productos financieros	120
3.3.2.1. Funcionamiento del contrato de cobertura CAP	123
Capítulo 4 Estudio de la problemática de las reclamaciones bancarias en España a través de los informes de los años 2002-2012, tanto del Banco de España como de la CNMV y DGSFP	125
4.1. La supervisión del sistema bancario, mercado de Valores y mercado de seguros	126
4.1.1. Evolución de la legislación en las últimas décadas	129
4.2. Organismos supervisores	132
4.2.1. Banco de España	132
4.2.1.1. Cantidad y evolución de las reclamaciones	132
4.2.1.2. Tipología de los reclamantes	134
4.2.1.3. Entidades reclamadas	134
4.2.1.4. Cuestiones reclamadas	136
4.2.1.5. Respuestas de las entidades	138
4.2.1.6. Impacto geográfico de las reclamaciones	140
4.2.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores	144
4.2.2.1. Cantidad y evolución de las reclamaciones	145
4.2.2.2. Entidades reclamadas	147
4.2.2.3. Cuestiones reclamadas	149
4.2.2.4. Respuestas de las entidades	152
4.2.2.5. Impacto geográfico de las reclamaciones	154
4.2.3. Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones	159
4.2.3.1. Cantidad y evolución de las reclamaciones	159
4.2.3.2. Entidades reclamadas	161
4.2.3.3. Respuestas de las entidades	162
4.2.3.4. Impacto geográfico de las reclamaciones	164
4.3. El proceso de reestructuración bancaria en España y su impacto en las reclamaciones	167
4.3.1. Evolución del proceso de reestructuración bancaria a través de los diferentes decretos-ley	170

4.3.2. Asistencia financiera del Eurogrupo	
El rescate bancario	172
4.3.3. El impacto del proceso de reestructuración	
en las reclamaciones	177
4.4. Estudio comparativo de la gestión de las reclamaciones	
bancarias entre España y la Unión europea	183
4.4.1. Situación actual de las reclamaciones	
bancarias en España	183
4.4.2. El servicio de reclamaciones bancarias en Europa	187
4.4.3. El poder ejecutivo de las instituciones de	
reclamación sobre productos financieros	189
4.4.4. Tasas	191
4.4.5. Tiempo de respuesta ante la reclamación presentada	192
4.4.6. Relación ente tiempo de espera y poder ejecutivo	194
4.4.7. Comparativa de los precios bancarios en Europa	196
4.5. Antecedentes y casos reales del aumento de	
las malas prácticas bancarias	201
4.5.1. Antecedentes de la crisis económica y la	
bajada de rentabilidad y tipos de interés	201
4.5.2. Evolución del EURIBOR en el periodo objeto	
de estudio	203
4.5.3. Casos prototípicos que ilustran las principales malas	
prácticas bancarias identificadas en el periodo analizado	204
4.5.3.1. Préstamos hipotecarios: “cláusulas suelo”	205
4.5.3.2. Participaciones preferentes	207
4.5.3.3. Swap	209
4.5.3.4 . Producto estructurado	211
4.5.3.5. Otros productos complejos	213
Capítulo 5 Análisis de la correlación entre la evolución	
de las principales magnitudes macroeconómicas y el desglose	
de las reclamaciones bancarias en España	216
5.1. Desglose y evolución de las reclamaciones por	
productos de activo	217
5.1.1. Préstamos hipotecarios	218
5.1.2. Créditos al consumo	222
5.1.3. Productos estructurados	223
5.1.4. Inversiones en mercado de valores	224
5.2. Desglose y evolución de las reclamaciones por productos	
de pasivo	226

5.2.1. Depósitos: Cuentas corrientes y de ahorro y depósitos a plazo	227
5.2.2. Participaciones preferentes	229
5.2.3. Swap	230
5.3. Desglose y análisis de las correlaciones de las reclamaciones por Comunidades Autónomas	231
5.4. Análisis de las correlaciones e indicadores por Comunidades	262
5.5. Análisis estadístico: correlaciones y modelos de regresión	265
5.5.1. Correlaciones	269
5.5.2. Modelo de regresión	270
Resumen y Conclusiones finales	274
Bibliografía	292

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la investigación

La proximidad profesional con el ámbito de la defensa de los derechos de usuarios en el ámbito financiero durante los últimos quince años, tiene como consecuencia la toma de conciencia de que algo no iba bien en la relación del sector financiero en España con sus clientes. Casualmente, en los peores años de la crisis el incremento exponencial de las reclamaciones de todo tipo tanto en productos de activo como de pasivo bancario, era síntoma de que en dicho sector no se estaba operando en condiciones normales.

Es cierto que en España hemos vivido circunstancias excepcionales; el país ha estado al borde la intervención, la prima de riesgo ha conocido los topes máximos históricos, cuando en julio de 2012 el diferencial con el bono alemán a diez años supero los 638 puntos básicos, la cifra de paro ha conocido igualmente sus máximos cuando la tasa de desempleo en porcentaje sobre la población activa, según las series temporales sobre la encuesta de población activa (EPA), del Instituto Nacional de Estadística (INE), (Instituto Nacional de Estadística, 2013) superó el 26% en 2013 y la morosidad bancaria, porcentaje que marca la viabilidad o no de las entidades financieras, ha explorado límites nunca conocidos que ha provocado la intervención de no pocas entidades financieras.

Según las propias estadísticas que elabora el Banco de España (Banco de España, 2014), el nivel de los créditos considerados dudosos del conjunto de las entidades financieras españolas -que incluyen también los créditos a no residentes- alcanzó en noviembre de 2013 su máximo nivel tanto si se consideran

tanto en cifras absolutas como en porcentajes, superando los 198.000 millones de euros y el 13.08 % sobre el total de los créditos concedidos, respectivamente.

La dramática situación que se ha descrito ha llegado a denominarse la “tormenta perfecta” de la economía, parafraseando una famosa película americana pero, de facto, ha supuesto la desaparición de un modelo financiero singular español con casi trescientos años de antigüedad cual eran las Cajas de Ahorros.

Dicho modelo se remonta al siglo XVI, que es cuando se abre el Monte de Piedad de Dueñas en Palencia, si bien para encontrar el primer Monte de Piedad realmente importante debemos remontarnos al momento en que se abre la primera oficina en España del Monte de Piedad de Madrid en 1702, iniciativa del Capellán del Convento de las Descalzas Reales de dicha ciudad, Padre Francisco Piquer. Como otros Montes de Piedad, seguían una Real Orden en base a la cual tenían como objetivos recibir depósitos de fondos, que devengarían intereses a su favor en aras a difundir el espíritu de trabajo y ahorro.

Este Monte de Piedad fue el germen de lo que posteriormente se denominó Caja de Ahorros de Madrid, a partir de 1998 Caja Madrid, ya bajo la controvertida presidencia de Miguel Blesa, y es en 2010 ya en pleno proceso de reestructuración del sistema financiero español, cuando el Sistema Institucional de Protección (SIP) que formó junto a otras seis cajas de ahorro acaban en lo que se conoce como Bankia, si bien todavía tendría que llegar la intervención y nacionalización de la misma en junio de 2012, con un coste mil millonario para los contribuyentes españoles que aún hoy está por determinar. El SIP, fue un novedoso sistema de concentración empresarial, con el que las entidades financieras españolas intentaron dar respuesta a la crisis financiera que se cernía sobre sus balances, en

una suerte de concentración empresarial que pretendía obtener sinergias en términos de ahorro de costes.

Los SIPs surgen a raíz de la Directiva 2006/48/CE, de 14 de junio, que se traspone posteriormente al ordenamiento español en julio de 2008. Primeramente la intención era acoger a entidades financieras cuyas líneas de negocio fueran homogéneas, en la idea de obtener ventajas en los rating, además de los ahorros de costes derivados de la posibilidad de compartir costes de estructura (sistemas informáticos por ejemplo). Esta fórmula de concentración tenía la ventaja de que las entidades participantes no perdían su independencia jurídica y actividad operativa, así como sus marcas. Este formato se conoció también coloquialmente como modelo de “fusión fría”.

Es en este contexto de especial singularidad de la economía española donde, en una suerte de “sálvese quien pueda”, se produce una quiebra en el modelo de relación de las entidades financieras que operan en España con sus clientes, y es importante enfatizar ese hecho, ya que lo ocurrido en España, ese fenómeno de la eclosión de malas prácticas, no ha sido atribuible exclusivamente a entidades financieras de capital español o foráneo que actúen como sucursal de otra entidad extranjera o como sociedad española, ha sido un fenómeno atribuible a la inmensa mayoría de las entidades financieras que han actuado en España sin distinción de origen.

Este fenómeno ha sido de tal magnitud que, también por primera vez en su historia, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha colapsado, habiendo realizado un concurso para subcontratar el servicio de atención a las

reclamaciones por las denominadas “cláusulas suelo”, concurso que ha ganado la consultora Deloitte en mayo de 2014.

Todo lo anteriormente comentado, la magnitud del problema de las reclamaciones bancarias en España, su cantidad y variedad, se convierte en razones que justifican la importancia y actualidad de los estudios orientados hacia el conocimiento de los factores que han determinado la situación actual de la economía española en relación con el sector financiero y el servicio prestado por este sector a sus clientes que, a fin de cuentas, son todos los españoles.

No cabe duda que en este país se han cometido muchos abusos en el mercado financiero como lo acredita no solo el propio Servicio de Reclamaciones del Banco de España, si no también numerosas instancias judiciales, incluyendo el Tribunal Supremo, por lo que parece estar fuera de toda duda el gran interés que puede concitar el intento de conocer los porqués de esta situación y cómo la evolución de la economía, la burbuja y su posterior “pinchazo” han podido influir en la misma, teniendo como objetivo fundamental de este análisis el estudio de las correlaciones existen entre ambas casuísticas.

1.2 Metodología

El origen del presente trabajo está en la idea del autor de intentar explicar qué relación ha existido entre la evolución de la economía en España y la forma en la que el sistema financiero se ha relacionado con sus clientes. En primer lugar, intentado analizar cómo se ha pasado de una situación expansiva en la que había una relación “pacífica” entre el sistema financiero y su clientela; segundo

evaluando y cuantificando la evolución de esa relación conforme la situación general se ha ido deteriorando; y, tercero, analizando ese deterioro por productos financieros, por entidades y por comunidades autónomas de España.

Una vez se dispone de la radiografía de la situación económica del periodo de 2000 a 2012 (ambos inclusive), se estudiará detenidamente la información del propio sector financiero, examinando qué venden las entidades analizadas a sus clientes, qué productos de activo y pasivo colocan, de qué forma y en qué zonas de España. Tras el análisis descriptivo de las relaciones entre el sector financiero y su clientela, se procederá a realizar para el mismo ámbito temporal y desde una perspectiva descriptiva el estudio pormenorizado de las memorias de los Servicios de Reclamaciones tanto del Banco de España como de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante CNMV) y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP).

La profusión de información que presentan las memorias de los servicios de reclamación de las precitadas entidades será de mucha utilidad por cuanto presentan un detalle amplio de las casuísticas que generan más conflictividad entre las entidades y sus clientes, diferenciando por entidades y por ámbitos geográficos. Esta información puesta en relación con la propia de las patronales de las entidades y con las fuentes estadísticas oficiales permitirá, mediante la utilización de las herramientas econométricas adecuadas (análisis descriptivos y estimación por mínimos cuadrados ordinarios, entre otros), identificar las correlaciones existen entre la conflictividad existente entre las entidades financieras y los usuarios de sus servicios y el volumen de productos

comercializados, teniendo en consideración la situación de la economía española en el período analizado.

1.3 Objetivos

El objetivo fundamental de la presente investigación se concreta en identificar como ha variado el modelo de relación del sector financiero con su clientela desde un periodo intenso de crecimiento en la economía hasta otro en el extremo contrario de crisis profunda, señalando cuáles han sido los principales puntos de conflicto y cómo han variado los mismos a lo largo del periodo de diez años analizado, estudiando qué productos son los que han supuesto mayores problemas en cada momento, y cómo se han distribuido los mismos a lo largo de toda la geografía española. De dicho análisis se podrán obtener conclusiones y, sobre todo, recomendaciones tanto para las entidades financieras como para las administraciones públicas, que pueden ser de utilidad para los años venideros. La situación acaecida en España, en el periodo estudiado alrededor de las malas prácticas bancarias, ha supuesto una ruptura de la confianza entre las entidades financieras y sus clientes que se tardará años en restañar.

Además del objetivo principal antes mencionado, de esta investigación se pretenden obtener otros resultados específicos de interés para el estudio particular del modelo de tutela de las entidades financieras a través de los diferentes servicios de reclamaciones estudiados. Concretamente se hace referencia a la necesidad de evaluar el cambio del modelo de atención a los clientes ante los casos de reclamaciones; es necesario que el sistema cambie del modelo de

servicio de reclamaciones con carácter consultivo a uno que tenga carácter ejecutivo. No parece de recibo que un cliente tarde actualmente más de un año en agotar esa vía administrativa, pueda obtener una resolución favorable de dicha instancia, y la entidad financiera, generalmente, le aboque a una instancia judicial con la perspectiva de años de pleito por delante. El sistema español ha acreditado que en periodos de crisis económica la litigiosidad y los problemas entre entidades financieras y sus clientes crece exponencialmente, por lo que sería oportuno definir medidas anti cíclicas que permitan la prevención de esas situaciones no deseables y se contribuya de manera directa al desatascamiento de las instancias judiciales (por poner un botón de muestra en el Juzgado Mercantil de Málaga, en 2014, han entrado de media 20 demandas de cláusulas suelo, cada día).

1.4 Contenido de la Investigación

Para la obtención de los objetivos planteados para esta investigación, en este trabajo se encuentra estructurado en los capítulos que se comentan a continuación:

- Tras una breve introducción que corresponde al capítulo 1, en el que nos encontramos, se presenta en el capítulo 2 un amplio estudio de los antecedentes de la situación actual del sistema bancario español donde se estudia la evolución de las propias entidades y la economía española, junto con un segundo apartado de estudio de la evolución de las principales magnitudes macroeconómicas en el periodo estudiado. Para ello, se presenta en primer lugar el análisis de la evolución del sector financiero,

su vinculación al sector de la construcción y promoción inmobiliaria y la evolución del crédito a particulares y empresas.

- En paralelo, dentro del segundo apartado del capítulo 2 se estudia, magnitud por magnitud, cómo evolucionan las mismas desde el momento de crecimiento intenso (la denominada burbuja) hasta la ruptura de la misma y entrada en la crisis.

- Con la información analítica obtenida, en el capítulo 3 se desarrolla el análisis pormenorizado de los productos financieros, identificando su evolución por entidades, por ámbitos geográficos y con un detalle amplio de los productos de activo, estudiando específicamente los Créditos al Consumo, los Créditos Hipotecarios (uno de los productos que más contribuyeron a la formación de la burbuja), los Productos Estructurados, las inversiones en Mercados de Valores, y otros productos complejos.

En cuanto a los productos de pasivo bancario el estudio se pormenoriza para las cuentas corrientes y de ahorro, para las Participaciones Preferentes (uno de los caballos de batalla de la crisis y de los conflictos entre entidades y clientes), los Depósitos a Plazo en cuanto al resto de productos se analizan los SWAPs contemplados (o comercializados) como seguros de tipo de interés y los Seguros sobre productos financieros.

De todo lo anterior se realiza un estudio descriptivo de la comercialización de esos productos con sus cuantías y de las zonas geográficas en las que se colocan los productos para poder, posteriormente, evaluar las correlaciones con los conflictos que más tarde generan dichas comercializaciones.

- En el capítulo 4 y una vez ha quedado expuesta la situación de la comercialización de productos de activo y pasivo en el periodo analizado con el desglose geográfico mínimo de todas las autonomías, se realiza el estudio de la conflictividad, es decir se entra en el análisis pormenorizado de la información que recaban los servicios de reclamaciones del Banco de España, CNMV y DGSEFP a los efectos de confeccionar ese “mapa de la conflictividad” donde se desglosan, para los diez años analizados, los productos más problemáticos, los ámbitos temporales que se revelan de mayor intensidad en el conflicto y las Comunidades Autónomas donde existe mayor o menor conflictividad.

- El capítulo 5 constituye una de las principales aportaciones de esta investigación ya que con la información recabada de la evolución de la comercialización de los productos financieros en España durante el ámbito temporal estudiado se procede a estudiar en paralelo las problemáticas surgidas, clasificadas tanto por entidades financieras, por tipos de productos financieros como por ámbitos geográficos, de esta forma se alcanzan conclusiones de interés al poder determinarse, conforme iba evolucionando la situación de la crisis económica, como fue la respuesta de las entidades en términos de comercialización de productos financieros y las problemáticas que fueron generándose a través de las mismas.

- Para concluir la exposición del presente trabajo de investigación se exponen las conclusiones que se han considerado más relevantes, algunas limitaciones al alcance del mismo y las posibles ampliaciones que en un futuro podrían realizarse tomando como base esta tesis doctoral. Es

importante destacar que identificar los numerosos problemas que han surgido en esta etapa de crisis entre las entidades financieras y su clientela, y la forma en que se han producido, debiera permitir establecer medidas preventivas para que en un futuro próximo, otro escenario de crisis nos encuentre con medidas efectivas de tutela preventiva de los derechos de los usuarios de las entidades financieras.

A partir de la conclusión de este trabajo de investigación la principal esperanza del autor de este trabajo es que los problemas identificados en el mismo y más aún después de la forma en que han ocurrido, puedan sensibilizar a los diferentes organismos responsables de la tutela de los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros (Banco de España, CNMV y DGSFP) para que en el próximo escenario de crisis (que es deseable que sea muy lejano) que le toque vivir a este país, existan las necesarias medidas de protección para que muchos de los problemas que hemos vivido y sufrido no vuelvan a ocurrir.

CAPÍTULO 2

DEL BOOM INMOBILIARIO A LA RECESIÓN

2.1 Análisis de los antecedentes

En este epígrafe se analizarán las diferentes características coyunturales del mercado inmobiliario español en el período previo a la crisis y que posteriormente condujeron a la explosión de la burbuja inmobiliaria que hoy día se identificó como el pistoletazo de salida de la crisis económica. Con anterioridad a dicha burbuja, en España se podían observar una serie de indicadores que creaban preocupación en el sector de la vivienda, ya que confluían un aumento de los precios de carácter sostenido, del volumen de viviendas en construcción, así como del volumen de los préstamos hipotecarios tanto en número como en su cuantía.

Era tal el volumen del sector inmobiliario en España que durante los últimos años de bonanza económica en España (2003-2007), más del 40% de las viviendas residenciales que se construían en toda la Unión Europea se construían en España (García Montalvo, 2003). En ese mismo periodo se experimentó un alza de precios del 34.1%¹.

Por otro lado otra de las razones de esta burbuja, hay que buscarla en las condiciones preferentes que ofrecían los bancos para la concesión de los préstamos a las familias en unas condiciones muy favorables tanto de tipos de interés como de años de duración, lo que hizo crecer esa burbuja que años más tarde explotó (García Montalvo, 2003).

Con estos tipos interés a menudo por debajo de la inflación, la decisión de compra de una primera o incluso segunda vivienda era una decisión para muchas

¹ Fuente: Series temporales sobre incrementos de precios al consumo del INE

familias que no tenía mucho que madurarse, debido a dichas condiciones favorables.

Esta existencia de tipos de interés reales negativos, es decir el tipo de interés estaba por debajo de la inflación, fue una de las principales causas del aumento sistemático y desproporcionado del precio de la vivienda, y que trajo consigo el singular crecimiento del volumen del crédito hipotecario en España.

Otra forma de evaluar la importancia que alcanzó el sector de la construcción en España es basándose en la Contabilidad Nacional; por un lado habría que estudiar una descomposición de la oferta, mientras por otro nos basaríamos en un análisis de la demanda.

Desde el punto de vista de la oferta se podía observar el peso tan importante que alcanzó el sector de la construcción e inmobiliario dentro de la economía española así como su aportación al PIB nacional (En aquella época sólo en Japón representaba una proporción mayor).

En este periodo, el sector de la construcción en España tenía un peso específico dentro del PIB del 9%, mientras que otros países del entorno como Francia o Países Bajos apenas llegaba al 5%², por lo que este gran crecimiento del sector de la construcción contribuyó de forma relevante al crecimiento económico español a principios de este nuevo siglo. Este gran peso del sector inmobiliario dentro de la economía española, hacía que ella misma fuera más sensible a cambios económicos (García Montalvo, 2003).

A partir del año 2002 comenzó a observarse que el sector de la construcción empezaba a tener una contribución negativa en el conjunto de la

² Fuente: series temporales referentes al sector de la construcción en España disponibles en el INE.

Unión Europea, aunque en España seguía creciendo. Sólo España, Finlandia y el Reino Unido, mostraban tasas de crecimiento positivas en dicho periodo.

Por el lado de la demanda se podría identificar la importancia del sector en función del peso de la inversión residencial en el conjunto del PIB. En España, en el año 2002, el sector de la construcción representaba un 10,47% del PIB y solo era superado dentro de Europa por Irlanda, que posteriormente también lo acusó con la explosión de su propia burbuja inmobiliaria, al igual que ocurriría en España (Boletín económico del BDE, Marzo 2014).

La contribución del sector de la construcción al crecimiento económico español desde el año 2000 hasta el año 2007 fue espectacular. Entre el año 2000 y el cuarto trimestre del año 2002 la economía española se expandió un 10, 1% frente al 38,7% del sector de la construcción. Por tanto, se puede afirmar que la construcción aportó un 26,4% al crecimiento del PIB español en esos 3 años (ICE, 2005).

Es desde el año 1999 y hasta alcanzar el segundo trimestre de 2000 cuando la inversión en construcción se iguala con el crecimiento total de la formación bruta de capital fijo. Desde el tercer trimestre de 2000 hasta el cuarto trimestre de 2002 el crecimiento de la inversión en construcción se disparó y fue muy superior al del conjunto total de la inversión compensando en gran medida el crecimiento negativo que tuvo la inversión en bienes de equipo, especialmente, a partir del tercer trimestre de 2001 (Ministerio de Economía, 2010).

A continuación se expondrán las principales características del sector inmobiliario y de la construcción y de cómo estas han influido en la economía española a lo largo de las últimas décadas, estudiando para ello el precio de la

vivienda así como la dificultad que tiene la creación de un índice válido a lo largo del tiempo, las características del stocks de vivienda en España la evolución de los tipos de interés y los préstamos hipotecarios en España.

2.1.1 La medición del precio de la vivienda y su evolución.

Metodológicamente surge un problema al abordar el análisis del precio de la vivienda, al igual que el de otros bienes, debido a la falta de homogeneidad de dicho precio en el tiempo y, en el caso concreto del sector de la vivienda, también en el ámbito geográfico. Para poder crear un índice agregado de los precios en distintas zonas y poder emplear la media obtenida como un indicador válido sería necesario que dichas viviendas tuvieran características similares. Sin embargo, en el caso de la vivienda esa similitud es especialmente difícil pues el simple paso del tiempo y la mejora del nivel de vida modifican la calidad y los complementos de las viviendas que se construyen, dificultando las comparaciones así como el diseño de un indicador que goce de plena fiabilidad y durabilidad en el tiempo. Para solventar dicha situación hay diferentes métodos que ayudan a resolver los problemas vinculados a los cambios en la calidad de los bienes y el efecto de los mismos sobre los índices de precios (García Montalvo, 2003).

En el caso de la vivienda hay dos alternativas básicas: la utilización de precios hedónicos y el procedimiento de las ventas repetidas.

La primera metodología, el análisis hedónico, “consiste en obtener un precio separado para cada característica que posea una vivienda (número de habitaciones, número de cuartos de baño, metros, etc.) y calcular el precio de una vivienda tipo definida con características comunes o parecidas” (Bover y Velilla,

2002).

El enfoque de este método consiste en estimar una regresión del precio de una muestra de viviendas en función de las características de la misma a los efectos de evaluar la influencia de cada característica sobre el precio de esas viviendas y, de esta forma, poder valorar los precios de aquellas viviendas con calidades y características similares.

Para abordar la problemática anterior, se han expuesto distintas formulaciones estadísticas o modelos de regresión que han dado resultados más acertados en lo referente a un índice de precios de la vivienda lo más cercanos posible a la realidad. En este sentido, en García Pozo (2009) se muestran resultados explicativos del precio de la vivienda para una muestra aleatoria de viviendas en Málaga, usando para ello el método de precios hedónicos. Para ello, se segmenta la muestra en dos tipos de vivienda: las situadas en la franja costera o en el interior y según construcción horizontal o vertical, de esta manera se muestra como existen dos sub-mercados con precios diferenciados dentro de la capital malagueña en función del tipo de vivienda y situación (García Pozo, 2009).

El segundo método es el conocido como procedimiento de las ventas repetidas, para ello se utiliza una muestra de viviendas cuyas características no hayan cambiado a lo largo del tiempo, con excepción de algunas pequeñas reformas o la depreciación de las mismas que no afectarían a su precio de manera excesiva. Siguiendo este proceso, se entiende que la variación que experimenta el precio entre dos ventas correlativas de una misma vivienda es un cambio imputable exclusivamente a los precios, sin efectos relacionados con la calidad, dado que se trata de la misma vivienda. “Por desgracia, en el caso de España no

sólo no se consideran correcciones por calidad sino que es incluso difícil obtener información sobre precios anteriores a la década de los 80” (Pérez y González, 1996).

Con el objetivo de resolver las carencias estadísticas que se mencionan anteriormente y obtener datos estadísticos relativos a los precios de las viviendas se han identificado las siguientes fuentes:

- a) La información proporcionada por las distintas sociedades de tasación. Los precios que estas empresas recogen se refieren a tasaciones de viviendas o inmuebles con fines de concesión de préstamos principalmente. Así pues, no son el resultado de un estudio de mercado sino que se basan en las valoraciones que los técnicos de estas sociedades realizan para cada una de las viviendas que analizan.
- b) La información que elabora la empresa especializada Tecnigrama, cuyos estudios sobre el mercado inmobiliario están fundamentados en la información que obtienen a través de entrevistas. Dichas informaciones proceden de entrevistadores profesionales que se hacen pasar por compradores potenciales. El mayor problema de esta fuente es que sólo se recogen datos de las grandes ciudades y, con la excepción de Madrid, la serie comienza a finales de los años 80 (García Montalvo, 2003).
- c) Los datos que elabora el Ministerio de Fomento, en sus distintas denominaciones y que están fundamentados en la información que le facilitan las diferentes sociedades de tasación. Esta serie de información arranca en el año 1987 y tiene una periodicidad trimestral. “La estimación de los precios se realiza a partir de los datos de la tasación, los metros

cuadrados de la superficie construida, el precio de tasación, el año de construcción de la vivienda y el código postal y el municipio” (García Montalvo, 2003).

Una vez recopilados los datos obtenidos (usando uno de los dos métodos anteriores) y tras corregir los posibles errores en dichos datos, se procede a la creación de un índice según las siguientes dos etapas:

En primer lugar, los cálculos se realizan homogeneizando los metros cuadrados de las viviendas por códigos postales, y se obtiene el valor del metro cuadrado para cada código, pero en caso de que un municipio tiene más de un código postal el precio medio del municipio se calcula como la media de los precios de todos los códigos postales municipales (Pérez y González, 1996).

En segundo y último lugar, los precios medios por metro cuadrado son ponderados en función de la población de cada municipio, obteniendo así un índice que mide el precio de la vivienda.

Atendiendo a los dos métodos de creación del índice del precio de la vivienda mencionados (precios hedónicos y ventas repetidas), el precio de la vivienda en España creció muy rápidamente entre 1987 y 1991 hasta el punto de duplicarse el precio del metro cuadrado. Las tasas de crecimiento de los precios de la vivienda en España a finales de los años 80 alcanzaron valores superiores al 20% anual (Pérez y González, 1996).

El mayor crecimiento vemos que arranca a partir de 1998, cuando los precios de la vivienda vuelven a superar de forma amplia el crecimiento del IPC

hasta llegar a cotas del 10,63% al final del año 2002³.

Este rápido crecimiento del precio de la vivienda, presenta problemas económicos importantes por varios motivos:

En primer lugar, los servicios que ofrece la vivienda son básicos para el consumo de las economías domésticas, por lo que un aumento desmesurado del precio de estas puede afectar de forma muy negativa a la economía de dichas familias, que se ven obligadas a dedicar un mayor porcentaje de sus rentas a la compra de viviendas. Conforme a la información del Servicio de Estudios del Banco de España, tomando como punto de partida el primer año disponible que es 1995, la renta anual que las familias han destinado a la compra de vivienda pasa del 36% en ese primer año a caer por debajo del 30% en el periodo de los diez años posteriores entre 1996 y 2006. A partir de ese año el porcentaje se incrementó hasta superar el 40% en el año 2008, volviendo a bajar hasta alcanzar el 33,1% del ejercicio 2012, último año objeto de la presente investigación.

En segundo lugar, la vivienda también ha sido tradicionalmente considerada en España como un valor refugio, como un activo que, además, “no se depreciaba nunca”, y se configuraba en la mayor parte de los casos como el más relevante en la cartera tanto de ahorro como inversión de las familias. “Esto hace que el aumento de los precios de la vivienda genere un efecto riqueza que puede tener consecuencias importantes sobre el equilibrio macroeconómico (consumo y demanda agregada) y sobre la distribución de la riqueza por cuanto que las ganancias de capital derivadas del aumento de los precios se concentran en los propietarios frente a los arrendatarios” (Bover y Velilla, 2002).

³ Fuente: Fuente: series temporales referentes al Índice de Precios de la Vivienda en España disponibles en el INE.

Por último, es destacable que el precio de la vivienda tiene también consecuencias sobre el mercado de trabajo y los mercados laborales locales. El caso de Andalucía en general y Málaga en particular fue paradigmático, con el abandono de la mano de obra de las zonas rurales hacia la construcción en las zonas de costa. En esos años de la burbuja, encontrar españoles dispuestos a recoger las cosechas de aceituna o fresa, por poner solo dos ejemplos, era realmente complicado.

Como apunte final matizaremos que el sector de la construcción se caracteriza por presentar oscilaciones cíclicas más acusadas de como lo haría el PIB, por este motivo el efecto de los ciclos económicos es especialmente importante en la evolución de los precios de la vivienda, que presenta, por tanto, grandes oscilaciones. El patrón habitual es el de aceleración pronunciada en las expansiones y fuertes descensos en las contracciones. Produciéndose en Europa a lo largo de la historia periodos de rápido crecimiento (“boom”) y caídas de los precios de la vivienda, de al menos un 10% anual⁴.

2.1.2 Características del stock de viviendas.

Atendiendo a los datos del Censo de vivienda de 2001 (datos del Instituto Nacional de Estadística), el crecimiento en el número de viviendas de nueva construcción fue muy alto, de hecho supuso un 21,6% entre el año 1991 y el 2001, ante esta situación nos podemos hacer una idea de la intensidad constructora en España durante esta década.

Entre el año 1998 y el 2002 se comenzó la construcción de 2,7 millones de

⁴ Fuente: series temporales referentes al índice de precios de la Vivienda en España disponibles en el INE.

viviendas lo que supone que solamente en esos cinco años el volumen disponible de viviendas aumentó en un 14,2% (Ministerio de Fomento, 2002). En paralelo, la proporción de viviendas desocupadas continuaba disminuyendo aunque de forma mucho más lenta, esta disminución se debió al rápido crecimiento de la población gracias a la inmigración. Si comparamos las cifras del parque de vivienda español con las del resto de países europeos observamos dos grandes diferencias:

- Primero, la elevada proporción de viviendas secundarias y desocupadas (solo Grecia superaba a España), “aunque dicha proporción de viviendas desocupadas también varía entre Comunidades Autónomas” (López García, 2001).
- Segundo, el peso de la vivienda en propiedad aumentaba su participación en el conjunto de viviendas en detrimento de la vivienda en alquiler, ya que esta última solo representa el 11,5% del total según los datos provisionales del Censo de Población y Vivienda 2001 del Instituto Nacional de Estadística (López García, 2001).

Este crecimiento del stock de vivienda, no sólo era exclusivo de España, sin embargo sí que lo era el bajísimo nivel de viviendas en alquiler en España. Mientras que las viviendas en alquiler dentro de la Unión Europea han pasado del 58% en 1960 a cerca del 30% en 1999, en el caso español la disminución ha sido mayor, ya que han caído del 43% hasta el 11,5% según e muestra en los datos del Censo de vivienda en 2001 (López García, 2001).

2.1.3 La financiación de la vivienda

Existe un consenso unánime en la idea de que uno de los elementos

fundamentales del crecimiento de la inversión residencial en España durante los años de bonanza económica, el periodo donde se gesta la burbuja inmobiliaria, ha sido la caída de los tipos de interés que ha permitido la financiación de muchas viviendas en términos ventajosos. En conjunto, los menores tipos de interés y las mayores facilidades para obtener créditos han sido los ingredientes principales que han hecho que el precio de la vivienda en España aumentase de forma tan significativa (BCE, 2003).

A continuación se entrará en más detalle sobre este asunto y se expondrán, en los siguientes apartados, en más detalle este tema, hablando de la evolución del crédito hipotecario y la evolución del tipo de interés.

2.1.4 La evolución del crédito hipotecario

La evolución del crédito para viviendas y, al sector inmobiliario en general, hay que enfocarlo desde dos puntos de vista; por un lado desde las empresas, que los obtienen para la construcción de nuevas obras y, por otro, desde la concesión a las familias para adquirirlas.

Ante este aumento del crédito inmobiliario a empresas del sector inmobiliario y de la construcción, se llega a la siguiente afirmación: “El crédito a estos dos sectores fue aumentando y a finales de 2002 representaba el 30% del crédito total a las actividades productivas españolas” (Del Río, 2002). Es decir, el crédito concedido al sector inmobiliario, tanto a empresas como a particulares que compraban el producto inmobiliario, absorbía una tercera parte del total de créditos que se concedían al conjunto de las actividades productivas.

Por el lado de la financiación hipotecaria de las familias, el peso del

crédito para la adquisición y rehabilitación de viviendas aumentó también su proporción hasta alcanzar en 2002 un 92% (Banco de España, 2002).

Estas elevadas tasas de crecimiento del crédito para la adquisición de vivienda han multiplicado su volumen por 5,25, en términos nominales, entre 1992 y 2002. “El aumento del crédito hipotecario fue un factor fundamental en el crecimiento del endeudamiento de las familias españolas que, a finales de 2002, alcanzaba la cota del 80% del total de la renta bruta disponible” (Del Río, 2002).

Los datos anteriores señalan como la financiación del sector de la construcción y las actividades inmobiliarias estaban absorbiendo un volumen creciente e importante de créditos del sistema financiero, hasta tal punto que el crédito a las actividades inmobiliarias creció a tasas anuales superiores al 30% en los años anteriores al estallido de la burbuja (Del Río, 2002).

En ese escenario, comenzaron a aparecer los primeros síntomas de preocupación de los diferentes organismos y supervisores económicos por el elevado nivel de endeudamiento de los diferentes agentes económicos, pero especialmente de las familias, debido principalmente al incremento tan acelerado de la tasa de crecimiento del endeudamiento familiar en los años anteriores a la crisis. Si se compara este dato con nuestros socios europeos, el endeudamiento familiar se situaba a un nivel similar al de la media de la Unión Europea.

Lo que resultaba más preocupante era la rapidez con la que dicho endeudamiento fue creciendo. A mediados de la década de los noventa el endeudamiento de los hogares españoles alcanzaba solo algo más del 50% de su

renta bruta y, sin embargo, en el año 2002 ya se situaba en el 80%⁵. Adicionalmente a este relevante crecimiento hay que añadir otro factor de preocupación, que no es otro que la mayoría de estos créditos se concedían a tipo variable (normalmente con referencia al Euribor a un año, más un diferencial), existiendo el riesgo derivado de las fluctuaciones que se podrían producir en la evolución de ese índice de referencia y el perjuicio que esto podría suponer para la economía de las familias españolas en caso de un repunte del mismo.

2.1.5 La evolución del tipo de interés

El factor más importante en la evolución del endeudamiento, tanto de las familias como de las empresas constructoras e inmobiliarias, fue el descenso generalizado de los tipos de interés. En el primer trimestre de 2003 el Euribor se situó incluso por debajo del 2,5% (Boletín Oficial del Estado número 97, 2003). Es importante destacar que el Euribor es y era el tipo oficial de referencia que más se emplea en España desde comienzo de este siglo. Anteriormente a éste, se usaba el Mibor a un año. El Mibor (Madrid Interbank Offered Rate) es el tipo de interés interbancario que se aplica en el mercado de capitales de Madrid, siendo este el principal índice de referencia en el mercado hipotecario antes de la entrada en vigor del Euribor.

En relación a la importancia del mercado hipotecario en España, otra forma de observar la magnitud creciente que tuvo el mismo, consiste en ver la evolución del peso del tipo de interés español en el conjunto de los tipos de interés de la zona Euro. El Banco Central Europeo calcula el tipo hipotecario de

⁵ Fuente: Contabilidad Nacional de España, disponibles en el INE

la zona de Euro tomando los tipos de cada país y ponderándolos en función del volumen de préstamos hipotecarios de cada país dentro de la zona euro. En el reparto del año 2000 el tipo español suponía una proporción del 8,9% sobre el total, y solo un año después, en el 2001, el peso del tipo de interés español ascendió a una proporción del 9,8% a pesar de que de la inclusión de Grecia en el cálculo (BCE, 2003).

2.1.6 Características y situación del sector antes de la crisis.

Una cuestión importante para situar el fenómeno de la burbuja inmobiliaria en España, es que “el sector de la vivienda se caracteriza por una pequeña proporción de viviendas en alquiler (11%), un gran volumen de viviendas desocupadas (14%), un alto peso de la inversión inmobiliaria en las carteras de las familias (69%), una elevadísima proporción de nuevos contratos a tipo variable (90-95%), unos tipos de interés hipotecario muy bajos y un elevado nivel de subsidios y desgravaciones públicas para la adquisición de una vivienda” (Balmada, San Martín y Sebastián, 2002).

Estas características o “anomalías” del sector inmobiliario español lo hacen proclive a la aparición de burbujas, que mezclan periodos de grandes crecimientos en combinación con caídas en picado de los precios y del sector en su conjunto. Algunas de estas características, como la baja proporción de viviendas en alquiler, sobre todo si se compara con la situación de los países de nuestro entorno europeo, han sido reconocidas como un problema estructural, como ya se ha indicado anteriormente. Este problema se ha intentado abordar en diferentes periodos de la historia reciente de España y por diferentes gobiernos,

dictando para ello diferentes leyes que a la larga no han dado el resultado previsto.

Aunque en la práctica, las medidas de política económica adoptadas han sido limitadas y en muchas ocasiones contradictorias, la demanda de vivienda sigue empujando con fuerza dominada por tres “mitos”, o creencias habituales entre la población que son difíciles de contrarrestar a pesar de su ausencia de fundamento:

En primer lugar, existe la creencia de que “el precio de la vivienda no puede bajar”. Sin embargo, esto es falso ya que sólo hay que observar la caída de los precios en España en los últimos años.

La segunda creencia indica que: “los precios de la vivienda en España tienen que converger a los precios europeos”, pero esto se aleja de la verdad ya que “la vivienda es un bien cuyo precio se fija en los distintos mercados locales por lo que la convergencia en precios requiere condiciones más fuertes que la simple apertura del mercado.

El tercer mito o creencia es que para pagar un alquiler es mejor pagar una hipoteca y al final la casa es del comprador. Obviamente este no puede ser un principio general y dependerá del coste de uso de cada vivienda en concreto. Sin embargo, en la práctica, quizás ésta sea la única creencia generalizada que tenga algo de realidad en el caso español. En este sentido la política de fomento a la compra de viviendas en España tradicionalmente ha fomentado la adquisición de vivienda en propiedad en detrimento de otras alternativas como el alquiler, como ocurre en otros países europeos (Balmada, San Martín y Sebastián, 2002).

Muchas de las medidas que se han puesto en marcha con urgencia para reducir el crecimiento del precio de la vivienda tienen, desde la perspectiva de la

teoría económica, el efecto contrario. Por ejemplo, el aumento de las desgravaciones a la compra de vivienda por parte de algunos países, pero en España particularmente, es un claro ejemplo de desprecio a los principios económicos básicos.

Por otra parte, uno de los factores responsables del crecimiento del precio del metro cuadrado construido de la vivienda en España fue el crecimiento del precio del suelo. “Sin embargo, no se tiene en cuenta que el precio del suelo es simplemente una proporción del valor descontado del precio de las viviendas que se construirán en dicho terreno y, por tanto, es la consecuencia y no la causa del aumento del precio de la vivienda” (López García, 2001).

Intentar contener el precio de la vivienda a base de modificaciones en la regulación del suelo, como se ha intentado en España, se ha demostrado como una política ineficaz y que no ha producido los benéficos efectos que se pudieran prever. “En cualquier caso no parece que la evolución, en los años anteriores a la crisis, de los datos macroeconómicos y económicos pudiera justificar el crecimiento de los precios que se ha observado durante este periodo” (López García, 2001).

Es indiscutible que en España se vivió la “tormenta perfecta” por la unión de numerosas circunstancias que favorecieron el incremento de los precios de las viviendas y, en consecuencia, este tipo de burbuja. Entre ellas se pueden destacar:

- La masiva liquidez que existía en los mercados financieros, fruto de una política expansiva de los bancos centrales que permitió a los bancos españoles captar dinero en los mercados casi sin límite.

- Unos intereses muy bajos durante un periodo prolongado de tiempo. Esto, unido a la laxitud del Banco de España en los controles de concentración del riesgo en el sector de la promoción hizo el resto en este apartado.
- Los factores demográficos jugaron igualmente un importante papel; España pasó de tener en 2002 1.977.946 extranjeros censados (el 4,73% de la población) a tener en 2012, solo diez años después 5.711.040 extranjeros censados (el 12,1% de la población)⁶. Esta masiva inmigración junto con el fenómeno de las numerosas separaciones matrimoniales y aparición de los denominados hogares monoparentales dieron lugar a una importante fuente de compradores de viviendas, aparecen como justificaciones demográficas del aumento de la demanda.
- En cuanto a los factores económicos, no cabe duda de que la aparición en el mercado de hipotecas a plazos cada vez mayores contribuyó a que más compradores tomaran la decisión de compra de viviendas empujados por una cuota mensual que se hacía más digerible.
- Otro aspecto económico de las subidas de precios va ligado a las rentabilidades superiores al 10% anual en el periodo álgido de la burbuja conjugadas con bajas rentabilidades de fondos de inversión y bolsa.
- Y, finalmente, el factor social que justifica este aumento de la demanda fue (y es) el acentuado sentido de la propiedad en este país, donde se tiene la impresión de que el alquiler es tirar el dinero. A ello se le unió la aparición de no pocos particulares que llamados por el dinero

⁶ Fuente: Censo demográfico en España disponible en el INE

fácil entraron en un mercado especulativo en el que se daban rentabilidades sostenidas de dos dígitos y donde una vivienda se contrataba sobre plano en la esperanza de realizar el coloquialmente conocido como “pase” a un tercero que era quien finalmente escrituraba la propiedad.

2.2. Evolución de las principales magnitudes macroeconómicas

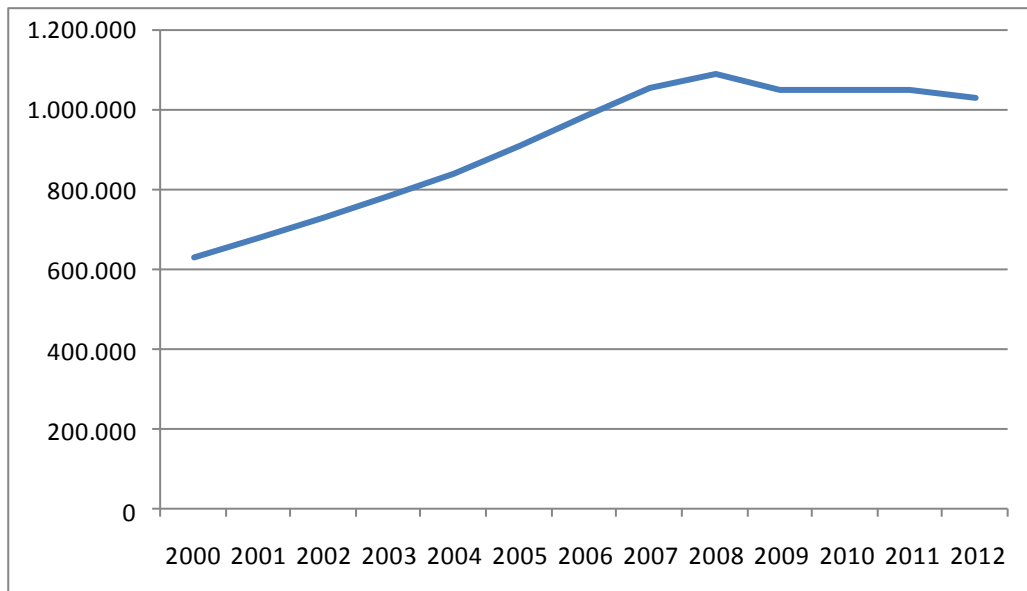
En este apartado se analizarán la evolución de diferentes indicadores macroeconómicos como son el producto interior bruto, el desempleo, el precio de la vivienda, la renta de los asalariados y la renta disponible en España para el periodo de nuestro estudio que comprende del año 2000 al 2012 y, asimismo, se estudia el comportamiento de los diferentes sectores de actividad de la economía española. De esta manera se podrá observar la evolución de las diferentes magnitudes en dos periodos de tiempo bien diferenciados y distintos, uno antes de la crisis económica con una evolución positiva de todas las magnitudes y, otro posterior, donde se analiza el período de estallido de la crisis y la burbuja inmobiliaria, años en los cuales dichos indicadores ya no presentan una evolución tan favorable.

Esta aproximación año por año a la situación económica española, nos permitirá evaluar en capítulos posteriores cómo se comportaron en ese mismo periodo las malas prácticas de las entidades financieras en España, que terminaban dando lugar a numerosas reclamaciones bancarias ante los organismos competentes.

2.2.1 Producto interior bruto

En la gráfica posterior se muestra la evolución del Producto Interior Bruto español durante el periodo 2000-2012, los datos que se han obtenido para la elaboración de esta gráfica así como las que encontramos a lo largo de este apartado están extraídos del Instituto Nacional de Estadística:

Gráfico 2.1. Evolución del Producto Interior Bruto (en millones de euros) en España para el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia, según datos del INE.

En el periodo objeto de estudio se observa una evolución del crecimiento del PIB bien diferenciado, por un lado, hasta el año 2007 se producen crecimientos anuales del Producto Interior Bruto, mostrándose un crecimiento constante y continuado.

Con el estallido de la crisis económica y la burbuja inmobiliaria en España, la situación económica se revierte, mostrándose una evolución inversa a

años anteriores con caídas significativas en la mayoría de los años, ya en el año 2008 el crecimiento del PIB experimenta un frenazo considerable, rompiendo la tendencia marcada en años anteriores.

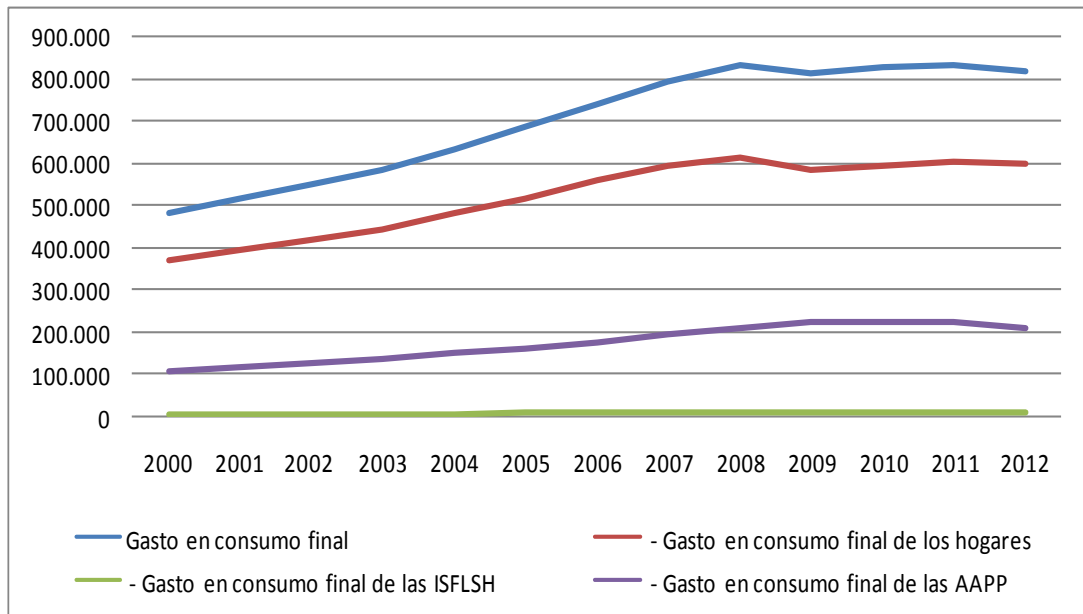
Posteriormente, en el año 2009 el PIB español se contrajo de forma muy abrupta, produciéndose en años posteriores un estancamiento económico con tasas de crecimiento bajas o nulas.

Una vez analizada la evolución del PIB español en el periodo objeto de estudio, se observará y estudiará la evolución de las principales magnitudes que componen el PIB, analizando de esta manera qué variables han influido más en dicha evolución.

2.2.1.1 Gasto en consumo final

El consumo final se refiere a los gastos que realizan los agentes que componen un país en su conjunto, en la compra de bienes y servicios para ser utilizados en la satisfacción de las diferentes necesidades de la población. Es decir, el consumo final de las familias u hogares, las instituciones privadas sin fines de lucro y las necesidades derivadas del Sector Público.

Gráfico 2.2. Gasto en consumo final a precios de mercado (en millones de euros): total, gasto en consumo final de los hogares, gasto en consumo final de las Administraciones Públicas e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares en España para el periodo 2000-2012.



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Como se puede observar en el Gráfico 2.2, el consumo final por los diferentes agentes económicos en España ha evolucionado de manera similar al comportamiento del PIB en su conjunto.

Se puede observar como en los años anteriores al estallido de la crisis económica tanto el consumo final de las familias españolas como el de las administraciones públicas, que son los dos más importantes, crecían a un ritmo muy fuerte. Tras el acaecimiento de la crisis económica la tendencia se revirtió, cayendo de manera importante en los inicios de la crisis, para después evolucionar de manera ligeramente diferente, ya que el consumo final de las administraciones públicas ha ido decreciendo suave y constantemente desde entonces mientras que

el consumo de los hogares españoles sufrió un fuerte descenso en el año 2009, para ir creciendo posteriormente de forma muy suave.

En lo referente al tercer agente, las instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares, han sufrido una evolución diferente a los otros dos agentes, ya que su ritmo de crecimiento no ha sufrido grandes cambios en este periodo.

De la evolución de los diferentes agentes se puede deducir que durante la crisis económica, en una primera fase (2008-2010), con grandes caídas del PIB, uno de los indicadores que más lastró esta bajada fue precisamente el consumo final de los hogares, ya que en este periodo, como se verá más adelante, es cuando el aumento del desempleo y la disminución de la renta disponible de las familias se presentan de forma más intensa, reflejándose en el consumo final. Así como las Administraciones Públicas con una caída de la inversión y el gasto considerables.

En una segunda parte de la crisis económica el componente que más incide negativamente en la caída del consumo final vuelve a ser el relativo a las administraciones públicas, ya que en este periodo, pero singularmente durante el año 2012, su disminución no llegó a ser compensada por el moderado crecimiento del consumo de los hogares.

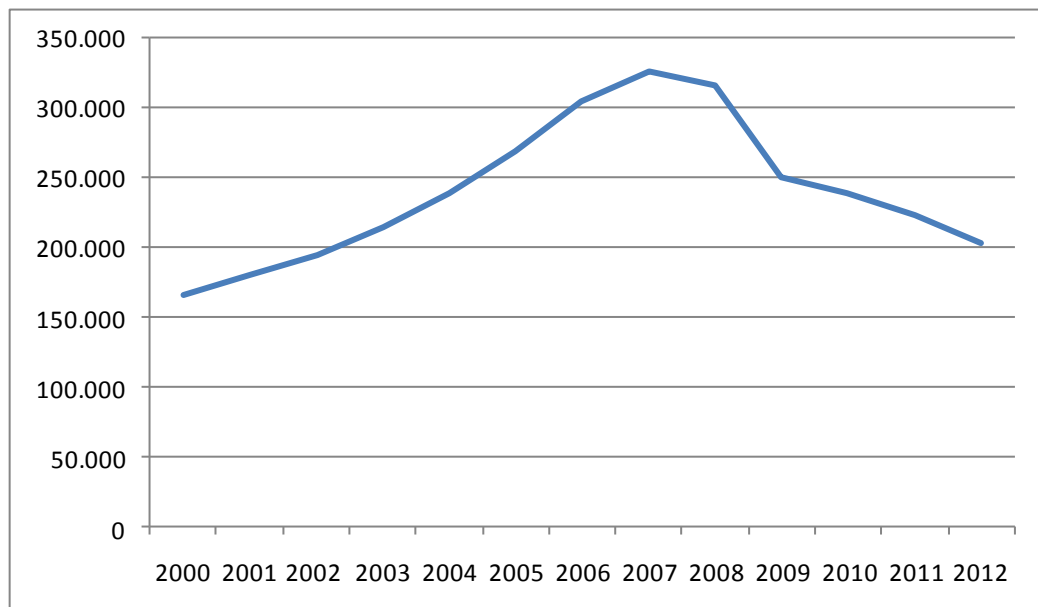
2.2.1.2 Formación bruta de capital

Esta partida comprende dos aspectos importantes: Por una parte, el aumento o disminución en inventarios de materiales, suministros, productos y bienes terminados que se encuentran en poder de las industrias y los productores, lo que en su conjunto se conoce como existencias y, además, hay que considerar

también la llamada la formación bruta de capital fijo, que se refiere al aumento durante un periodo concreto de activos o capital fijo. Dichos activos están conformados por los bienes duraderos existentes en un momento dado, con capacidad de producir otros bienes y servicios, y tienen una vida útil de, al menos, un año o más (Méndez Delgado, Figueroa Gonzales y Lloret Feijoó, 2006). Es decir, esto último es lo que se conoce comúnmente con activos fijos o en la denominación del actual Plan General de Contabilidad de 2007, activos no corrientes.

A continuación, en el gráfico 2.3 se puede observar la evolución de la Formación Bruta de capital, medido en millones de euros, para el periodo comprendido entre el año 2000 y el 2012.

Gráfico 2.3. Formación Bruta de capital (en millones de euros) en España para el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE

Desde 2007, coincidiendo con el comienzo de la crisis económica, se ha producido una intensa desaceleración en la acumulación de capital en la economía española (Banco de España, 2010).

Como se puede observar en el Gráfico 2.3 en los primeros años del periodo (2000-2007) se observa un crecimiento importante y continuado de este componente que marca al comienzo del periodo unos 160.000 millones de euros, marcando su máximo 7 años después con un montante de casi 340.000 millones de euros, como se puede observar el crecimiento en esta época fue considerable. La diferencia, puede apreciarse que es más del doble en términos absolutos.

A partir del año 2008 se produce una ralentización del ritmo de acumulación de capital que ha lastrado de manera considerable el crecimiento económico español, ya que esta variable ha contribuido a la capacidad productiva de la economía española durante el último medio siglo más que el empleo y la productividad (Pérez García, 2013).

Este aumento ha sido continuado no sólo en la primera parte del estudio (2000-2007), sino en décadas anteriores, especialmente tras la incorporación de España a la Unión Europea, gracias a los fondos de cohesión de la Unión Europea, han sido uno de los motores del crecimiento español. Desde el año 2007, como se observa en el gráfico, las inversiones tanto privadas como públicas han sufrido un retroceso importante. En el año 2012, España invirtió 13.400 millones en I+D+I (cifra equivalente al 1,3 por ciento del Producto Interior Bruto) frente al 2 % de la media UE⁷.

El problema, es que aumentar la partida de inversión en I+D+I, es una

⁷ Fuente: Estadísticas sobre actividades de I+D disponibles en el INE.

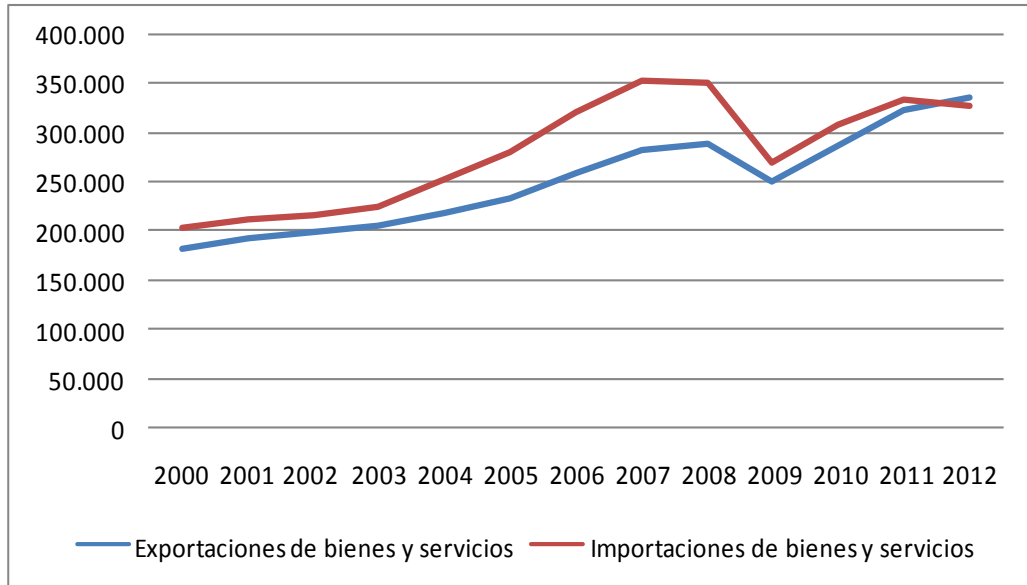
tarea ardua debido al problema estructural del pequeño tamaño de la mayoría de las empresas españolas, donde proliferan en su mayoría las pymes. A esto hay que sumar que en la economía española no abundan empresas innovadoras y grupos de investigación.

Estas dos circunstancias perjudican de manera notable la gestión de la transferencia del conocimiento y la movilidad del talento. Aunque la inversión privada en España ha sufrido una evolución parecida a la inversión pública, con grandes retrocesos tras la crisis económica. Según datos del informe BBVA-Ivie (2012), la participación de la inversión pública en relación al PIB bajó del 20% por primera vez desde 1980, mientras que la privada marcaba mínimos (Pérez García, 2012).

2.2.1.3 Sector exterior

La exportación se refiere a aquella actividad comercial a través de la cual un producto o servicio se vende en el exterior de un país, es decir, implica un “salto” de frontera. Así mismo podemos definir la importación como el proceso a la inversa. El sector exterior está desempeñando actualmente un papel clave en el inicio de lo que parece la recuperación de la economía española, ya que la demanda interior ha estado durante los últimos años deprimida, presentando tasas de variación negativas trimestre tras trimestre (Agencia Andaluza de Promoción Exterior, 2012).

Gráfico 2.4. Evolución de las exportaciones e importaciones (en millones de euros) en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE

Este papel impulsor del crecimiento, que se puede observar en etapas de crisis anteriores, está fundamentado en una reducción progresiva del déficit en la balanza comercial lo que ha permitido reducir la necesidad de financiación de la economía española y, por tanto, su nivel de endeudamiento a nivel exterior. Este déficit exterior ha venido siendo uno de los principales problemas de la economía española, como consecuencia, principalmente, de un déficit permanente y elevado en la balanza de mercancías (Genaro Moya, 2013).

En estos últimos años estamos asistiendo a un importante recorte del déficit exterior, lo que ha supuesto una contribución relevante para la recuperación del Producto Interior Bruto (PIB) vía la reducción de dicho déficit comercial. La situación del sector exterior en España, en 2007, cuando se inicia esta crisis, mostraba un fuerte desequilibrio, llegando la necesidad de

financiación de la economía a representar cerca del 10 % del PIB (Genaro Moya, 2013).

Esta cuenta ha presentado un desequilibrio creciente desde el año 2000, que ha llegado a multiplicarse por cuatro, desde los 25 mil millones de euros hasta los 105 mil millones que se han alcanzado en 2007, siendo este año España el país con mayor desequilibrio en su sector exterior en términos absolutos, sólo por detrás de Estados Unidos. En dicho año se registra un punto de inflexión, reduciéndose cada vez más esa brecha hasta llegar al año 2012 cuando se marca un superávit comercial (Genaro Moya, 2013).

Sin embargo, fue en 2009 cuando se produce una reducción del déficit por cuenta corriente de unos 5 puntos del PIB y, a partir de ese momento, se observa una reducción progresiva coincidiendo con la etapa de crisis en la que está el país inmerso, de forma que en 2011 con 37,5 mil millones de euros, el déficit exterior representó un 3,5 por 100 del PIB. De hecho, ya en el año 2012, como se menciona anteriormente, ya muestra un superávit en la cuenta corriente de casi 1.800 millones de euros (Genaro Moya, 2013).

A fin de cuentas, este déficit elevado durante años supuso que España estaba obligada a conseguir financiación procedente del resto del mundo, ya que los ingresos eran inferiores a sus pagos al exterior. Esta importante necesidad de financiación de la economía española hasta 2007 ha estado causada por diferentes factores como señala Genaro Moya (2013):

Primeramente, el crecimiento del empleo y el crecimiento económico que estimuló el consumo de las familias y esto, a su vez, provocó el fuerte impulso de las importaciones, que crecieron a un ritmo muy superior a las exportaciones. A

esto debe unirse la limitada competitividad de los productos españoles que tenían además una escasa tradición exportadora.

En segundo lugar, la subida de precios del petróleo en los últimos años antes de la crisis y la fuerte dependencia de la economía española respecto a esta fuente energética lo que causó un gasto cada vez mayor.

En tercer lugar, el aumento de los flujos de extranjeros que llegaron a España a trabajar ocasionó el numeroso envío de remesas por parte de esos emigrantes hacia sus países de origen, lo que ha ocasionado un creciente déficit en la balanza de transferencias corrientes desde 2003.

En cuarto lugar, el crecimiento de la inversión empresarial pero, sobre todo, el auge del sector constructor, que ocasionó un aumento muy relevante del endeudamiento privado, de manera que las entidades financieras españolas se veían obligadas a recurrir al crédito exterior para poder dar respuesta a esta necesidad de financiación de dicho sector.

Y en quinto y último lugar, este recurso a la financiación exterior ocasiona el pago de rentas de capital desde el sector privado a los inversores extranjeros (empresas financieras y no financieras), lo que implica un déficit creciente en la balanza de rentas a lo largo de todo el periodo y, que desde 2007 supera el 2% del PIB, según datos del INE.

Sin embargo, el empeoramiento de la situación económica española desde 2007 ha ayudado a la progresiva recuperación del equilibrio en el sector exterior, vía aumento de las exportaciones principalmente de las pymes como única salida para eludir la atonía del mercado interior y el deterioro de la demanda interna. Esto ocasiona que el déficit por cuenta corriente, responsable de la mayor parte

del desequilibrio, se esté reduciendo progresivamente (Genaro Moya, 2013).

Esta reducción, sobre todo a partir del año 2008, también afecta al déficit por cuenta corriente ocasionado porque la balanza comercial se va equilibrando progresivamente, ya que, si bien sigue presentando déficit hasta finales de 2011, éste es cada vez menor, ya que las exportaciones como hemos indicado en el párrafo anterior, crecen de forma moderada pero sostenida y las importaciones disminuyen rápidamente debido sobre todo al estancamiento de la demanda interna.

Se puede concluir que este cambio en la dinámica en la estructura de la balanza de pagos es fruto de la situación económica adversa en la que el país se encuentra, donde las empresas nacionales se han visto obligadas a buscar nuevos productos y nuevos mercados en crecimiento a los que exportar, teniendo en cuenta que la Unión Europea, destino anterior de la mayor parte de las exportaciones españolas, se encuentra en una situación económica similar a la española, es decir, con un estancamiento de la demanda (BDE, 2010).

Como dato ilustrativo del párrafo anterior, en el año 2012, las exportaciones españolas a la UE-27 habían disminuido, mientras se incrementaron las ventas a Asia (13,5%), EEUU (16%), América Latina (18%) y África (31%). Además, los productos españoles han ganado competitividad como resultado del proceso de devaluación interna en costes, principalmente salariales.

Esta disminución del déficit comercial no se ha presentado en el saldo de los productos energéticos, puesto que el déficit energético sigue incrementándose, como consecuencia de nuestra dependencia exterior, sobre todo de gas y petróleo, y de las subidas en los precios de los productos energéticos

importados (Genaro Moya, 2013).

Por otra parte, España sigue siendo un destino competitivo en el sector turístico. Esto se refleja en un saldo positivo y creciente de la partida de turismo y viajes, que origina el superávit de la balanza de servicios compensando el déficit comercial. Pero además, recientemente, también está contribuyendo a este saldo positivo la exportación de servicios no turísticos en los que las empresas españolas comienzan a ser más competitivas en un tipo de servicios que presentan mayor potencial de crecimiento futuro (Genaro Moya, 2013).

En definitiva, la reducción desde 2007 a 2012 del déficit por cuenta corriente ha supuesto 6,5 puntos del PIB. La responsabilidad de este hecho hay que identificarla mayoritariamente en la reducción del negativo saldo de mercancías y en un mayor superávit de la balanza de servicios.

Se puede concluir asimismo que las exportaciones están impulsando la economía española en estos momentos, pero no debemos olvidar que su peso en el PIB es muy inferior al de la demanda nacional, por lo que su aportación positiva no tiene una repercusión muy elevada en relación al conjunto del PIB.

2.2.1.4 Sector primario

Una vez que hemos analizado las diferentes variables que inciden en el PIB, a continuación vamos a analizar cómo han contribuido a la evolución del PIB en el periodo de estudio, los diferentes sectores económicos en España.

Como ha ocurrido en otros países desarrollados, el sector primario ha ido perdiendo importancia en detrimento del resto de sectores económicos, especialmente el sector terciario o de servicios.

Hoy en día su aportación al Producto Interior Bruto no supera el 2,7%, mientras que la población empleada en este sector es de sólo un 4,4% del total⁸.

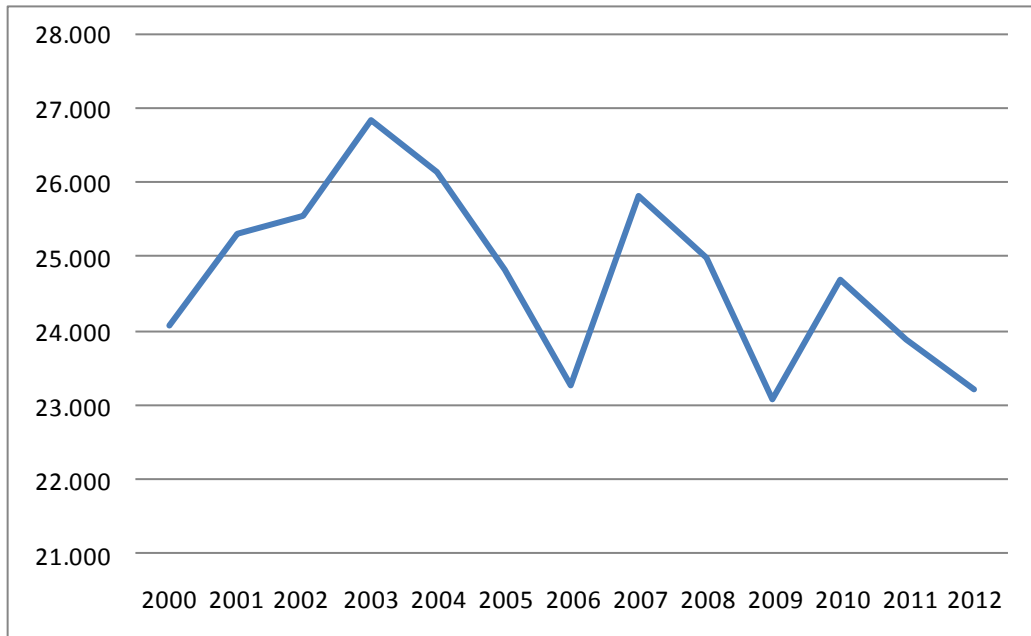
Además se observa una falta grave de competitividad de las pequeñas explotaciones tradicionales. Todos estos problemas intentan ser paliados mediante políticas coordinadas desde la UE, como la Política Agraria común o políticas de cohesión.

Como se comentó anteriormente, la agricultura presenta cada vez menor importancia en el PIB español y en la tasa de ocupación, pero ha incrementado su producción con una disminución de las superficies cultivadas, gracias a la modernización y mecanización de las explotaciones en las últimas décadas.

En lo referente a la pesca, podemos afirmar que España es una de las grandes potencias pesqueras del mundo, ocupando en la Unión Europea el primer lugar en cuanto a flota y el tercero por volumen de capturas. Con todo, actualmente está perdiendo importancia.

⁸ Fuente: series temporales referentes al Producto Interior Bruto español disponibles en el INE.

Gráfico 2.5. Evolución del sector primario (en millones de euros) a precios de mercado en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Como se puede observar en el Gráfico 2.5, los ingresos que genera el sector primario en España a precios de mercado han mostrado una evolución irregular a lo largo del periodo de estudio, sufriendo el volumen de ingresos anuales de dicho sector una evolución decreciente, pero con numerosos altibajos, con importantes dientes de sierra en el periodo estudiado.

2.2.1.5 Sector industrial

El sector industrial en España se caracteriza por una fuerte dualidad ya que conviven tres tipos de sectores industriales:

- a. Sectores maduros (metalurgia, siderurgia, textil, naval,...): con una baja intensidad tecnológica.

- b. Sectores más dinámicos (automóvil, química, agroalimentario,...): que cuentan con una fuerte presencia de inversión extranjera, especialmente el sector del automóvil.
- c. Sectores de alta tecnología con una alta tecnología punta (informática, material eléctrico y electrónico,...): tiene una expansión menor que en otros países europeos, debido a la falta de inversión en este sector, así como la proliferación de pequeñas empresas con escaso poder de inversión.

El sector industrial maduro se caracteriza por una baja competitividad (debido principalmente al atraso tecnológico), por la reducción de la demanda a causa de la aparición de nuevos materiales y productos lo que actualmente se necesitaría en este tipo de industrias llevar a cabo procesos de reconversión.

El sector industrial dinámico engloba las ramas industriales caracterizadas por su alta productividad y especialización, y que gozan de una amplia demanda. Como se dijo con anterioridad, es muy llamativa la alta presencia de capital extranjero.

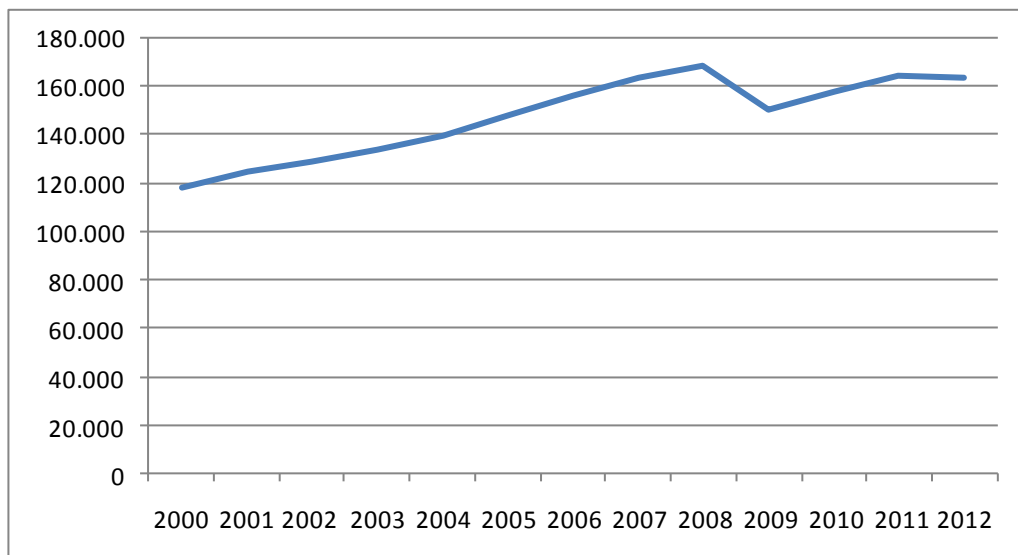
El sector industrial de alta tecnología abarca los diferentes sectores que demandan una alta tecnología punta en sus procesos, además de contar con una fuerte demanda. En España, este sector industrial se implantó con retraso y tiene menor desarrollo que en otros países europeos. Este retraso se debió a la dependencia exterior en investigación y tecnología, predominando las PYMES escasamente competitivas, y falta de adaptación de la mano de obra y del sistema educativo con las demandas empresariales.

Normalmente se localizan en parques tecnológicos, ubicados en el entorno

de medianas y grandes ciudades donde se localizan buenas comunicaciones (cercanía de aeropuertos, buenas carreteras,...) y facilidad de mano de obra cualificada.

A continuación, en el gráfico 2.6, se puede observar la evolución del sector industrial español durante el periodo 2000 a 2012.

Gráfico 2.6 Evolución del sector secundario a precios de mercado (en millones de euros) en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Según datos del INE⁹, el tejido industrial languidece (si observamos su contribución al PIB) de forma cada vez más intensa, ya que aunque ha mostrado tasas positivas hasta el año 2008, como se observa en la gráfica 2.6, ha crecido de forma menos intensa que el sector terciario (que fue el sector que más creció en España en esta época). No son cifras coyunturales o vinculadas exclusivamente al

⁹ Contabilidad Nacional de España, varios años.

ciclo económico, sino que se trata de una tendencia más de fondo, ya que el valor añadido bruto de la industria representaba en el año 2012 el 15,1%¹⁰ del total del PIB, apenas la mitad que hace 35 años. Comparando el sector industrial español con el del resto de Europa, se sitúa tres puntos por debajo de la media de la UE y muy lejos del 22% de Alemania o el 18,8% de Italia. Solamente en seis países de la Unión Europea (Luxemburgo, Chipre, Grecia, Francia, Letonia y Reino Unido) la industria pesa menos que la española.

Por el lado del empleo, en este sector durante la crisis, hasta el año 2012, han desaparecido casi 900.000 puestos de trabajo industriales, lo que refleja la dureza de la larga recesión en el sector. El retroceso de la demanda de los productos industriales, diversos problemas estructurales relacionados con la falta de competitividad que venían arrastrándose de años anteriores a la crisis y su consecuencia en la dificultad para expandir las exportaciones, han provocado que la crisis económica haya afectado de forma especialmente negativa y virulenta a este sector.

Esta baja competitividad se ha debido a la especialización de las fábricas nacionales en productos de bajo valor añadido (productos agroalimentarios, textil, naval,...) que explica que el crecimiento de la productividad industrial en España se situase durante el periodo de estudio (2000-2012) en un 5,4%, la tercera parte que en la eurozona, donde avanzó un 17,25% (Instituto valenciano de investigaciones económicas, 2013).

Además la distribución de las industrias en España, por motivos históricos y/o políticos en bastante heterogénea. Así como en Canarias apenas el 7% de su

¹⁰ Contabilidad Nacional de España, varios años.

valor añadido proviene de la industria, en el País Vasco (con menos de la mitad de paro) se sitúa en el 29%. Castilla-La Mancha o Valencia se colocan en un nivel medio con un peso del 18%.

El crecimiento del sector industrial en años precedentes a la crisis económica (a pesar de su menor contribución al PIB) se ha debido al gran aumento de la demanda interna la cual hace posible una mayor demanda de productos industriales, ya que ésta creció más rápido que las importaciones de productos manufacturados baratos procedentes de países en vías de desarrollo como China o Corea del Sur.

Lo que ocurre es que, aunque el sector industrial amplía en este periodo su peso, en el global del PIB decrece debido al mayor crecimiento de otros sectores, especialmente el terciario. Ya en 2008, con el estallido de la crisis en España se produce una caída de las tasas industriales, aunque en una menor cuantía que otros sectores más sensibles a los cambios de ciclo, especialmente el sector financiero y la construcción.

2.2.1.6 Sector de la construcción

Desde aproximadamente 1985, la industria de la construcción española ha experimentado una notable expansión. Principalmente significativo es el periodo 2000-2007.

Según datos de la EOI (2012), Escuela de Organización Industrial, para el año 2002, este gran crecimiento del sector habría generado expectativas irreales de revalorización, aumento de precios y sobreoferta. El incremento de precios habría sido un fenómeno común a todos los países desarrollados, especialmente en

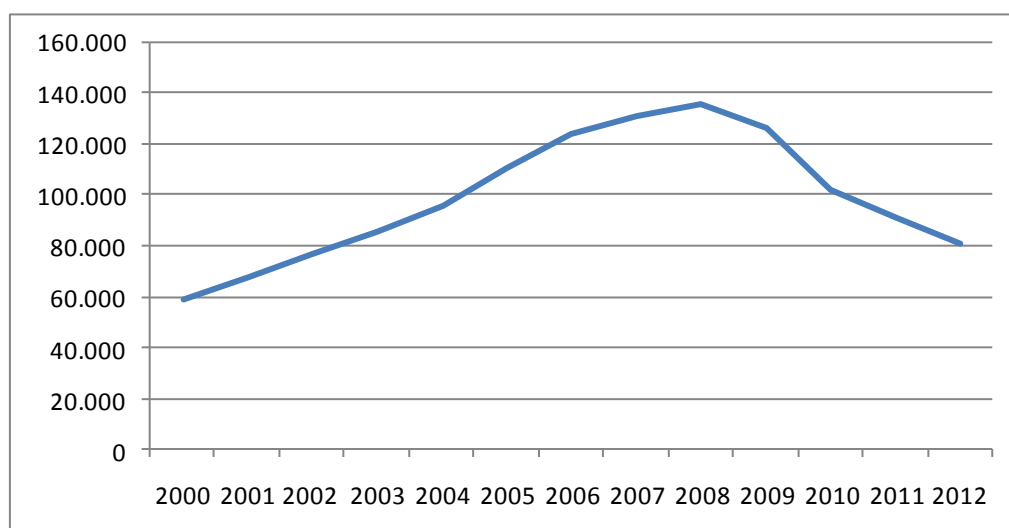
Europa y Estados Unidos, si bien con variantes regionales, y habría ido parejo a la expansión del crédito.

El fenómeno español, concluyen todos los expertos, que se ha caracterizado por un incremento notable de viviendas construidas y un crecimiento sin precedentes en la reciente historia económica de la deuda hipotecaria, así como un crecimiento elevadísimo del sector de la construcción en relación al PIB total y un aumento en los mismos términos del empleo en el sector. Como consecuencia se produjo una subida de precios muy por encima del IPC (BDE, 2013)

A partir del año 2008 se produjo el estallido de la burbuja inmobiliaria que unido a una contracción del crédito hipotecario, terminó afectando al consumo y, en todo caso, a la confianza de los consumidores. Por otro lado, el estrangulamiento del mercado de crédito habría dejado sin financiación a las empresas dedicadas a la construcción que, teniendo numerosas obras en proceso, no habrían encontrado una vía de crédito debido al endurecimiento de las condiciones de refinanciación, lo que ha agravado la situación en un sector con un elevado grado de apalancamiento (Ocón Galilea, 2013).

Desde el año 2009, el desplome de ventas y precios de la vivienda sigue con fuerza, además de la crisis inmobiliaria particular en España, esta tiene lugar en medio de una desaceleración económica global.

Gráfico 2.7 Evolución del sector de la construcción a precios de mercado (en millones de euros) en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propias según datos del INE.

Como se puede observar en el Gráfico 2.7, que recoge los ingresos totales anuales del sector de la construcción, éste ha sufrido una severa corrección desde el inicio de la crisis económica en 2007. El volumen de generación de ingresos del sector en 2012 queda a niveles de 10 años antes, en 2002. Desde el comienzo de la crisis en 2007, la bajada de generación de ingresos ha sido prolongada y sin la existencia de picos positivos, a diferencia de otros sectores donde se ha podido ver algún pico de mejora o una mayor suavidad en las caídas en comparación al inicio del periodo de crisis económica.

Estos datos nos hacen ver de forma clara que, no sólo se refleja la crisis global en dicho sector sino que además, las caídas son más agudas por la crisis propia del sector, que no ha parado de descender desde entonces, llegando a niveles del año 2002.

2.2.1.7 Sector terciario

El sector terciario se caracteriza por una gran heterogeneidad ya que incluye actividades tan diversas como comunicaciones, finanzas, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública, sanidad, educación, defensa, etc. Esta diversidad refleja la importancia del sector servicios en nuestra economía actual y en las economías de los países desarrollados (Montes Gutierrez, 2011).

La evolución del sector servicios en España ha sido muy positiva y ha pasado de representar el 59% del PIB en el año 2000 a más del 68% del PIB en el año 2012¹¹.

El dato anterior ilustra de manera clara el proceso de terciarización que ha estado viviendo España en las últimas décadas, al igual que otros países del entorno, en detrimento de otros sectores como la agricultura y la industria y posteriormente, con la explosión de la burbuja, del sector del “ladrillo”.

A pesar de dicho crecimiento, sectores punteros dentro del sector terciarios y con altas tasas de valor añadido como las TIC apenas supone cerca del 5% del PIB nacional y sigue siendo un punto débil de la economía española, ya que este porcentaje se encuentra muy por debajo de la mayoría de los países europeos, especialmente Alemania, Reino Unido o los países nórdicos (Montes Gutierrez, 2011).

2.2.2 Desempleo

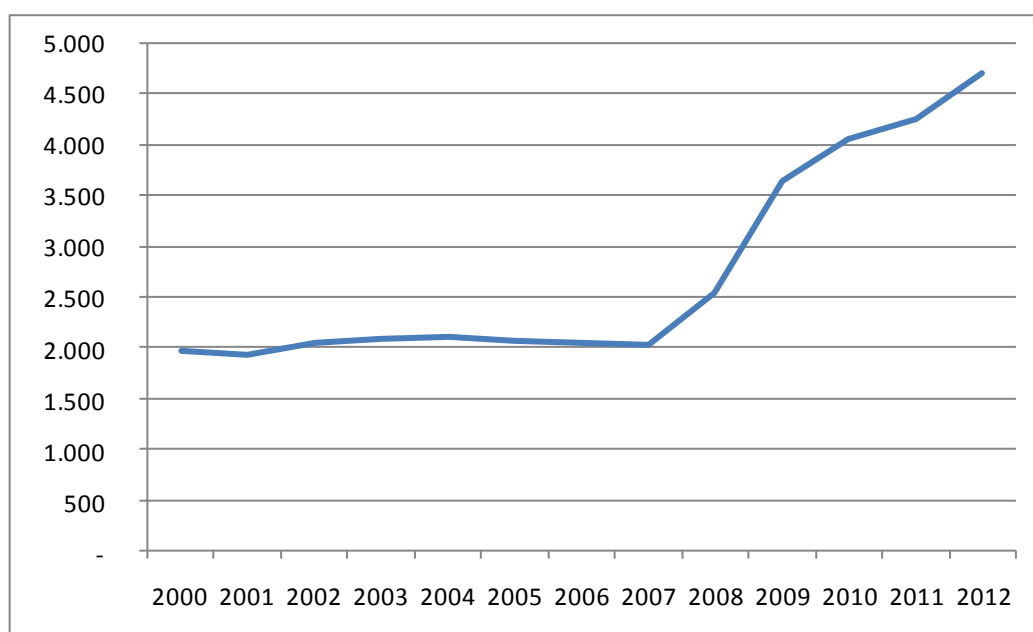
Antes de la irrupción de la crisis económica, las tasas de desempleo de España, aun siendo más altas que la mayoría de países de Europa, eran

¹¹ Fuente: Contabilidad Nacional española, datos disponibles en el INE.

relativamente bajas en comparación con etapas anteriores (para el periodo 2000-2007).

Las elevadas tasas de crecimiento económico (de media casi un 4% anual), se reflejaron en el mercado laboral español, con tasas de paro que bajaron ligeramente del 8% en 2007.

Gráfico 2.8 Evolución del desempleo en España (en miles de desempleados) durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Durante los primeros cuatro años de crisis económica (2008-2012), la economía española se ha caracterizado por una enorme destrucción de empleo, que ha tenido como consecuencia un aumento espectacular del paro que alcanzó cotas desconocidas hasta ahora, afectando principalmente a jóvenes, inmigrantes y trabajadores de baja cualificación.

Tal es la magnitud de este fenómeno que España es el país de la OCDE

que ha registrado un mayor aumento del desempleo en este periodo y que presenta la segunda tasa de paro más elevada (sólo superada por la de Grecia). Así pues, en estos años de crisis el mercado laboral español se ha comportado de manera diferente (concretamente, reacciona mucho peor) que la casi totalidad de los países avanzados.

Las razones explicativas de este fenómeno en el mercado laboral español son varias: primero, una baja o inadecuada flexibilidad salarial, que hace difícil acomodar la evolución salarial a la de la productividad y reaccionar a las empresas frente a los cambios. Y segundo, una flexibilidad externa excesiva, que genera una alta volatilidad del empleo y del paro, y además, dual, ya que se centra básicamente en los contratados temporales.

Pero las causas últimas de este desequilibrio de ajuste del empleo y salarios residen en las características de la normativa laboral española:

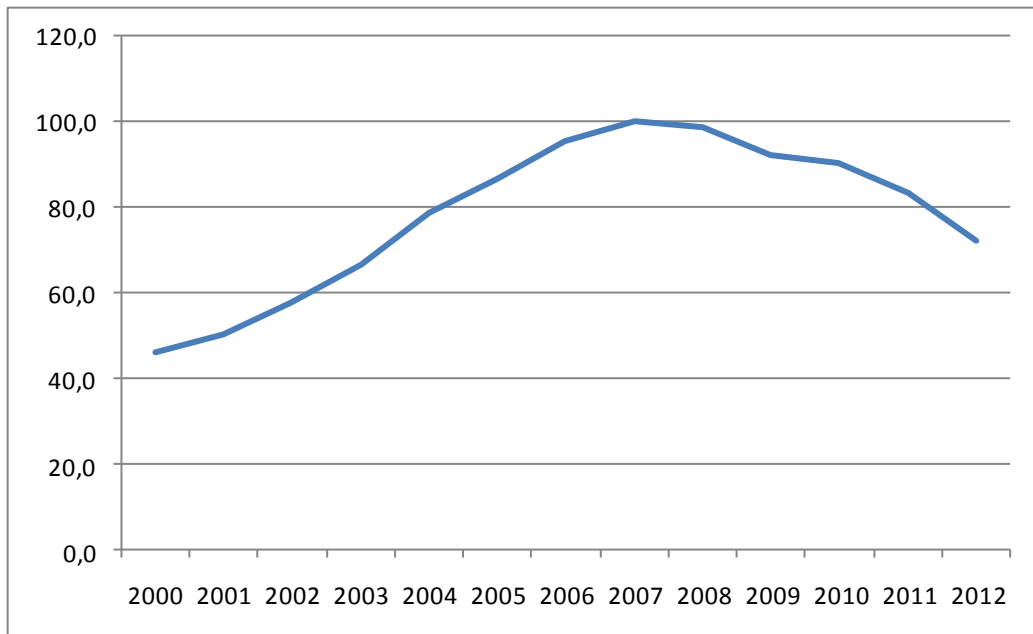
Esta baja flexibilidad del mercado laboral en España tuvo como consecuencia la aprobación de la reforma laboral aprobada en el año 2012 que modificó profundamente la negociación colectiva y ha intentado ayudar a mejorar la flexibilidad salarial. Estos cambios podrían ayudar a ampliar el margen de ajuste en salarios, haciendo así menos imprescindible un ajuste externo masivo (como despidos en bloque o EREs.)

2.2.3 Índice de precios de la vivienda

La vivienda es un componente importante de la riqueza de las familias y, por tanto, uno de los factores que contribuyen a explicar sus distintas decisiones de gasto, las cuales representan en torno al 60% del presupuesto de las familias

españolas (Martínez Pagés y Maza, 2003).

Gráfico 2.9: Evolución del precio de la vivienda (base 100 en 2007) durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Por lo anterior, el precio de los activos inmobiliarios ocupa un lugar relevante entre cualquier parámetro que se estudie a la hora de evaluar la estabilidad macroeconómica o financiera de cualquier país. Se puede observar que existe una evidencia a nivel internacional de etapas en los que fuertes aumentos del precio de la vivienda y el crédito hipotecario han venido seguidos de otros periodos más o menos largos e intensos de corrección de los consiguientes desequilibrios, con implicaciones en ocasiones muy negativas para el sistema bancario y la economía en su conjunto (Martínez Pagés y Maza, 2003).

En consecuencia, es bastante evidente la importancia de poder identificar

aquellos factores que explicasen la evolución de los precios de la vivienda, así como detectar a tiempo los riesgos que se puedan derivar de eventuales espirales alcistas.

En España, el valor de las viviendas supone poco menos de dos terceras partes de la riqueza total de las familias y sirve de garantía a casi un tercio de los activos totales de las entidades de crédito españolas y de esa correlación se infiere la enorme relevancia que el control de las espirales de precios en los precios de la vivienda acaba teniendo en la salud del sistema financiero.

Por último y para apostillar la relevancia de la vivienda en la economía española, tan solo un dato; el consumo y la inversión residencial de los hogares suponen un 58% y 7% del PIB español, respectivamente (Subirats i Humet, Gomà Carmona y Brugué Torruella, 2005).

Desde el año 2000, el precio medio de las viviendas españolas se ha multiplicado por 2.5 en términos nominales y por 0.8 en términos reales, se observa cómo ha sufrido un aumento sin precedentes, inflando cada vez más la burbuja inmobiliaria que terminó por estallar en el año 2008. Si comparamos estos datos con otros países, España se situaría entre los tres o cuatro países de la OCDE con un mayor crecimiento real para este periodo.

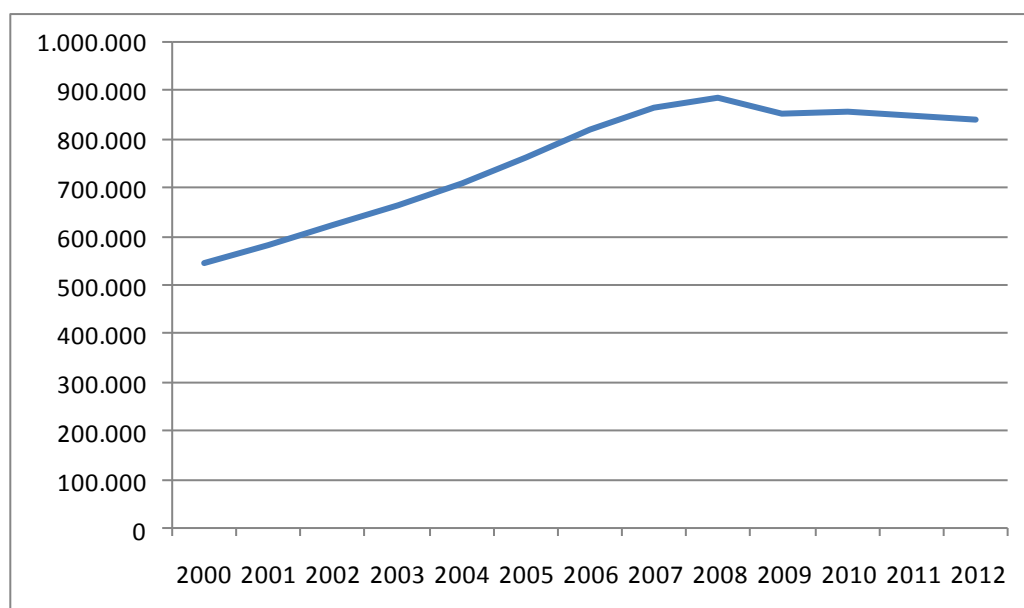
En cualquier caso se debe señalar que esta comparativa no es del todo válida, puesto que no hay una relación directa entre superficie de la vivienda y precio y, además, hay factores ya apuntados anteriormente en relación a las diferencias vinculadas a factores de calidad, etc. Se observa cómo los mayores incrementos precios de la vivienda se dan en comunidades con el mayor PIB per cápita así como en las situadas en zonas turísticas y/o costeras.

Tras la explosión de la burbuja inmobiliaria en España en el año 2008, se ha estado produciendo una situación de corrección en el precio de las viviendas, pasados cuatro años de crisis económica, a finales de 2012, el precio de la vivienda habría acumulado una caída cercana al 45%¹².

2.2.4 Renta de los Asalariados

A continuación se muestra en el Gráfico 2.11 la evolución de la renta de los asalariados en España, medida en millones de euros.

Gráfico 2.10: Evolución de la renta de los asalariados (en millones de euros) en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

Como se puede observar en el Gráfico 2.11 la renta de los asalariados en

¹² Fuente: Series temporales sobre el Índice de precios de la Vivienda en España disponibles en el INE.

España se ha caracterizado por un aumento incesante y constante hasta el año 2007, momento en el que se produce la explosión de la burbuja inmobiliaria, tras el cual dicha renta no ha parado de caer.

Una característica importante de los salarios en España reside en la limitada capacidad de ajuste de estos, ya que las tarifas pactadas en los convenios sectoriales se caracterizan, en la práctica, por una notable homogeneidad tanto en su estructura como en su evolución temporal. Son diversas las aportaciones que han explicado las diferentes características de la estructura salarial y su evolución en España.

Así, Carrasco, Jimeno y Ortega (2012), utilizando los datos de 1995, 2002 y 2006 de la Encuesta de Estructura Salarial, muestran que entre 2000 y 2006 los salarios reales experimentaron un crecimiento muy moderado y que la desigualdad salarial experimentó una ligera reducción. Constatan también que la compresión de la distribución salarial en este período se debió en buena medida a la caída de los rendimientos relacionados con la educación, donde las personas que demandaban empleo poco cualificado crecían, colocándose gran parte de ellas en la construcción (Casado y Simón, 2011).

Se puede concluir tras la observación de dichos trabajos, que la reducción de la desigualdad y aumentos salariales entre 1995 y 2002 se explica en mayor medida por las modificaciones introducidas por los agentes económicos que por los cambios experimentados por los rendimientos salariales y cambios macroeconómicos (Casado y Simón, 2011).

En esta línea, Bonhomme y Hospido (2012) muestran, que el sector de la construcción desempeñó un papel relevante a la hora de explicar esta evolución

contra cíclica (más demanda de trabajadores no cualificados y alzas en los salarios), así como los cambios observados en la estructura salarial española. Arranz y García-Serrano (2012), por su parte, constatan que la evolución de la desigualdad viene determinada mayormente por los cambios en las características de los asalariados y los puestos de trabajo.

Uno de los aspectos más llamativos que se infieren de los resultados de las investigaciones anteriores es la evolución contra cíclica de la desigualdad salarial española, aunque no se puede perder de vista que esta misma desigualdad salarial ha tendido a crecer de forma significativa dentro de las economías avanzadas en las últimas décadas.

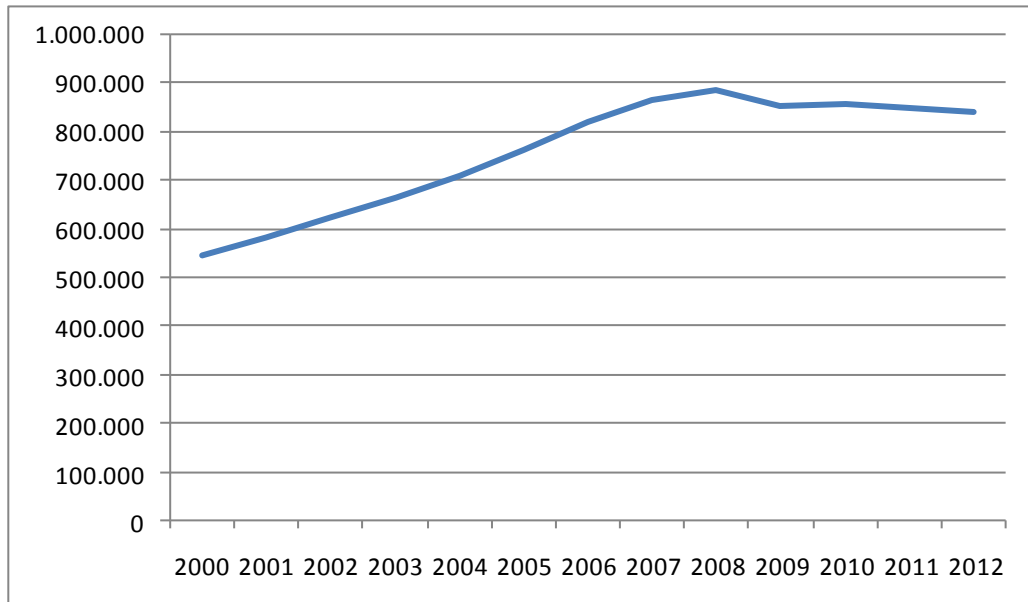
El aumento de la desigualdad salarial ha sido muy pronunciado en ciertos países, como Estados Unidos y Reino Unido, pero se ha dado de forma prácticamente generalizada. Como conclusión se podría afirmar que, según los resultados anteriores, la desigualdad salarial presentó una evolución cíclica, reduciéndose en la etapa 2002-2006 y aumentando significativamente entre 2006 y 2012, tras el inicio de la crisis económica.

2.2.5 Renta bruta disponible

La renta bruta disponible hace referencia a la suma de las rentas disponibles de los diferentes sectores y agentes económicos para llevar a cabo las operaciones de consumo final y ahorro.

A continuación se muestra la evolución de esta durante el periodo comprendido entre el año 2000 y 2012 para la economía española.

Gráfico 2.11 Evolución de la renta bruta disponible (en millones de euros) en España durante el periodo 2000-2012



Fuente: elaboración propia con datos del INE.

La continuada degradación de la situación económica en España a partir del año 2008, ha hecho que la evolución de la renta disponible cambiara su rumbo creciente hacia una caída persistente desde ese momento.

Esta situación adversa ha hecho modificar el ahorro en el seno de las familias españolas. Al inicio de la crisis, en el año 2009, el porcentaje de la renta disponible que las familias españolas destinaron al ahorro aumentó hasta alcanzar el 19%, descendiendo actualmente hasta el 12% (Banco de España, 2012).

Como se puede observar en el gráfico 2.11 vemos que la renta disponible desde el inicio del periodo de análisis hasta 2007 evoluciona positivamente año tras año, mostrando tasas de crecimiento constantes y continuadas asentadas en un crecimiento de la economía española superiores al 3%, así como aumentos de los salarios.

Esta manifestó un cambio de tendencia tras dos años de crisis y, desde el principio de 2010 hasta finales de 2012 ha perdido 5 puntos porcentuales. Desde el comienzo de la crisis hasta 2010, se produjo un leve aumento de la tasa de ahorro debido al efecto que ejerció sobre ella el aumento del desempleo, es decir, ante incrementos de la tasa de paro, a las familias españolas se les presentó una nueva contingencia y para solventar la solución destinaron un mayor importe de su renta disponible al ahorro ante las malas expectativas laborales y económicas, detrayendo estos importes al consumo corriente (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2012).

Sólo es a partir del año 2008 cuando la renta disponible empieza a descender en España debido a la persistencia de la destrucción de empleo. Junto al aumento del desempleo, las demás magnitudes macroeconómicas en España, presentadas anteriormente, sufren una decadencia y bajadas espectaculares, lastrando la renta disponible.

Para el último año del periodo de estudio, la renta disponible en España ha suavizado sus caídas, aunque ha continuado disminuyendo desde ese momento.

Con el estudio de la evolución de las diferentes magnitudes macroeconómicas en España a lo largo del periodo estudiado se ha intentado plantear el escenario global de crecimiento y posterior deterioro de la economía española tras la explosión del burbuja inmobiliaria, a fin de estudiar y comparar dicha evolución con la que experimentaron las malas prácticas bancarias (medidas mediante la evolución de las reclamaciones presentadas en el Banco de España), y buscar una explicación a porqué estas crecieron desmesuradamente dentro de una situación especialmente complicada de la economía española.

Como se apunta en el párrafo anterior, más adelante se estudiará en los capítulos cuarto y quinto de la presente tesis, si el crecimiento de esas malas prácticas bancarias en España en la etapa de la crisis ha tenido algo que ver con la degradación de la economía española o si, por el contrario, estas malas prácticas se han producido por otras causas además de las propias derivadas del empeoramiento de la economía española.

CAPÍTULO 3

DESGLOSE DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES BANCARIAS EN ESPAÑA, ANALIZADAS POR ENTIDADES FINANCIERAS Y POR AÑO

3.1 Productos de activo

Los productos de activo, desde el punto de vista de las entidades bancarias, están conformados por todos aquellos productos o servicios bancarios que representan derechos de cobro para la entidad que cede la liquidez o los fondos. Estos productos son usados por los usuarios los clientes de las entidades básicamente para financiarse. A continuación se hace referencia a los principales productos bancarios de activo, así como su evolución a lo largo de los últimos años.

3.1.1. Créditos al consumo

Los préstamos con garantía personal se destinan normalmente a la compra de bienes y servicios de consumo, tal como la adquisición de un vehículo, equipamiento informático, mobiliario, vacaciones... etcétera. Además por regla general su importe no suele ser elevado (Banco de España, 2015).

El cliente es responsable del cumplimiento de la obligación adquirida (devolución del principal prestado, así como el pago de los intereses y comisiones bancarias pactadas) con todos sus bienes, tanto presentes como futuros. Lógicamente la entidad financiera en función de esta situación ha de analizar la capacidad de reembolso del prestatario, por lo que lo habitual es que la entidad de crédito estudie dicha capacidad de pago, solicitando al prestatario justificantes de sus ingresos (nóminas, declaraciones fiscales en caso de autónomos, rentas por

alquiler...), un inventario de sus bienes o una declaración jurada de su patrimonio (Banco de España, 2012c).

El cliente en este tipo de financiación no suele comprometer de manera concreta ningún activo en particular (por ejemplo, una garantía real tal como la vivienda habitual, como sucede en los préstamos con garantía hipotecaria), por lo que la tramitación de la concesión del riesgo en este tipo de préstamos suele ser más rápida que la correspondiente a los préstamos hipotecarios que precisan documentación adicional, principalmente una tasación del valor aportado en garantía. Sin embargo, la financiación con garantía personal suele tener un tipo de interés más alto. Esto viene a ser la prima de riesgo del producto; al tener menor garantía para la entidad financiera el prestatario acaba pagando una tasa de interés superior (Banco de España, 2012c).

Entre los préstamos con garantías personales, hay una subcategoría que está protegida por una norma legal específica: los denominados créditos al consumo, regulados por la Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo (Banco de España, 2012c).

Esta Ley es de aplicación a aquellos contratos en los que una persona, bien sea física o jurídica, en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional concede a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, para comprar bienes o servicios fuera del ámbito de su actividad empresarial o profesional y siempre que el importe del préstamo ascienda al menos a 200 euros (Serra Rodríguez, 2013).

A los efectos del ámbito de aplicación de la Ley de contratos de crédito al consumo se entiende por consumidor aquella persona física que, dentro de la relación contractual que en ella se regula, está actuando fuera de su actividad empresarial o profesional (Banco de España, 2012c).

Esta norma legal despliega una especial protección hacia los consumidores y se centra, en primer lugar, en la información y actuaciones que han de realizarse con antelación a la formalización del contrato de crédito –haciendo especial énfasis en la publicidad precontractual-, en la información que recibe el consumidor, su contenido, la forma y los supuestos de nulidad de los contratos, así como presta especial desarrollo al derecho de desistimiento y a la explicación en detalle de epígrafes muy relevantes en la formalización del contrato de crédito tales como el coste total de dicho crédito y, muy especialmente, en la determinación de la tasa anual equivalente (TAE), aspecto relevante por cuanto dicha TAE es la que permite comparar fehacientemente al consumidor y a cualquier operador financiero el coste real de una operación financiera al incluir no solo el tipo de interés pactado sino todas aquellas comisiones o gastos que aparezcan relacionadas con la operación, configurando de forma efectiva y real el coste total de la operación financiera. No es inhabitual encontrar ofertas de financiación al consumo donde se le informa al consumidor de que el coste de la financiación es cero, y en letra pequeña aparece que la TAE es de un 5% o 6%, al incorporar, gastos de gestión de tramitación o alguna comisión de tramitación.

Igualmente delimita aquellos supuestos en los que el coste total del crédito puede ser modificado y recoge las condiciones a que debe ajustarse el acuerdo de

modificación. Es lo que se conoce en el ámbito legal como la novación modificativa (García Olalla, Martínez García y Fernández González, 2014).

En lo relativo a los contratos que celebran los consumidores donde se establezca expresamente su vinculación a la obtención de un crédito de financiación, se dispone que la falta de obtención del crédito producirá la ineficacia del contrato, dejando a salvo los derechos ejercitables por el consumidor, tanto frente al proveedor de los bienes o servicios como frente al empresario que hubiera concedido el crédito (Ley 7/1995, Boletín Oficial del Estado, 25 de marzo de 1995).

En esta forma, destacamos los siguientes derechos presentes en los contratos vinculados:

Esta Ley establece que el consumidor que haya obtenido un crédito al consumo, tiene frente a la entidad de crédito o empresario que le concedió dicha financiación los mismos derechos que tendría frente al proveedor de los bienes y servicios adquiridos con el dinero de dicho crédito, siempre que se cumplan las siguientes condiciones (Banco de España, 2015):

1. Que los bienes o servicios no hayan sido entregados en todo o en parte o no sean conformes a lo pactado.
 2. Que el consumidor acredite que ha reclamado ante los tribunales o fuera de ellos contra el proveedor y no haya obtenido satisfacción
- (Universidad de Sevilla, 2015).

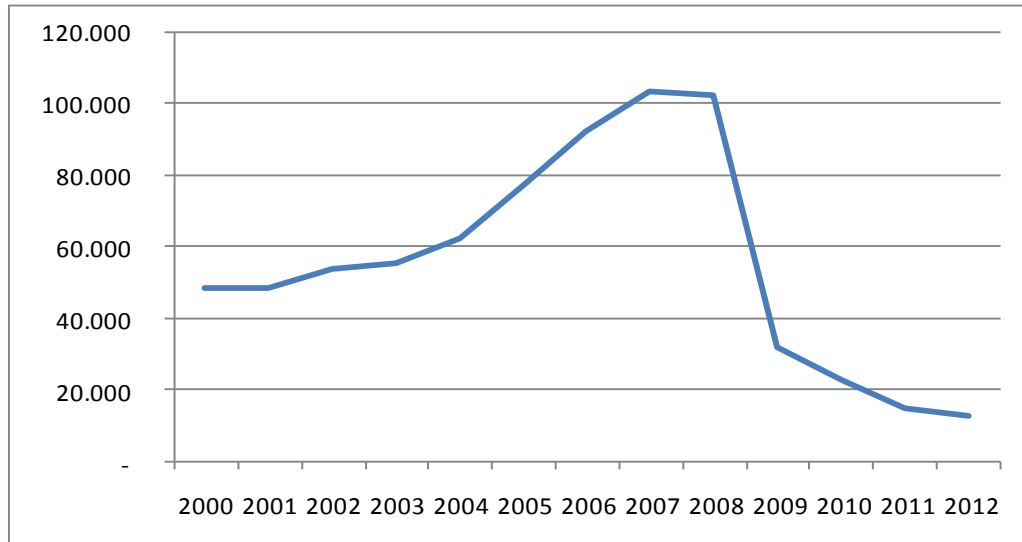
La Ley indica también que la ineficacia del contrato de adquisición de bienes y servicios, es decir, la resolución de dicho contrato declarada por los tribunales, por haberlo incumplido el proveedor, determinará también la ineficacia

del contrato de crédito al consumo que lo financiaba, y por tanto la resolución de dicho contrato (Banco de España, 2011).

En esta casuística concreta, en España se han conocido numerosos problemas en el periodo analizado en nuestro estudio. Tuvo trascendencia nacional el fenómeno de las academias de inglés (Wall Street y Opening, entre las principales) donde el modelo de negocio consistía en que el alumno pagaba el curso completo de uno o dos años a través de un préstamo al consumo. La realidad es que el alumno pagaba el 100% a la contratación del curso vía dicho préstamo y cuando las empresas que prestaban el servicio colapsaron económicamente, los alumnos se encontraron con que no tenían el servicio y sin embargo las entidades financieras les reclamaban el pago de las cuotas mensuales devengadas (Universidad de Sevilla, 2015).

A continuación, en el gráfico 3.1, se observa la evolución de contratación de nuevos créditos al consumo, medido en millones de Euros. Los datos que ha hecho posible la confección de este gráfico han sido extraídos los diferentes boletines estadísticos del Banco de España durante los años 2000 a 2012.

Gráfico 3.1. Evolución de los nuevos créditos al consumo (en millones de euros) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Boletines estadísticos del BDE, años 2.000 a 2.012

Este tipo de producto financiero ha sufrido la crisis económica de manera muy singular, ya que por un lado desde el año 2007 se ha producido una evolución descendente del consumo y de la demanda interior en España y, por otro, se han puesto de manifiesto las restricciones crediticias del sector financiero en España, comúnmente conocido como el “cierre del grifo” en la concesión de préstamos en general. Ambas circunstancias han confluído para que el préstamo al consumo haya sido uno de los productos financieros más afectados.

La precitada restricción al crédito ha sido, sin duda, un factor determinante para la caída en picado que se observa en el gráfico 3.1, ya que los bancos ante la incertidumbre económica general ampliaron la petición de garantías y de capacidad de reembolso de los créditos a sus clientes.

Como se puede observar, desde el año 2000 a 2007 la evolución de los créditos al consumo fue espectacular, con unas tasas de crecimiento muy altas, de

hecho en esos 7 años los créditos al consumo crecieron más del doble, concretamente desde los 48500 millones de euros hasta los 103.506 millones de 2007 (Banco de España, 2000-2007).

En este primer sub-periodo objeto de estudio (2000-2007) con tan importantes tasas de crecimiento de los créditos al consumo, los factores principales determinantes de dicho crecimiento fueron:

Por un lado, dicha época se caracterizó por un crecimiento sostenido de la economía española en el entorno al 4% anual¹³, con un incremento relevante también de la renta disponible, de los salarios y el consumo. Es un fenómeno repetitivo, en épocas de bonanza y de estabilidad económica es cuando más productos no necesarios o que requieren un mayor esfuerzo económico se adquieren: automóvil, viajes,... etcétera, para los que, en la mayoría de los casos, se requiere de créditos para su adquisición.

Por otro lado el negocio de los créditos, que se configura como la base del negocio bancario, goza de gran crecimiento en épocas de bonanza económica ya que los bancos tienen unos mayores recursos vía captación de pasivo en el mercado y vía mercado interbancario, así como la existencia de una mayor relajación en la concesión de riesgos ya que la estabilidad económica favorece la capacidad de reembolso de los acreditados.

A partir de 2008, con la explosión de la burbuja inmobiliaria en España y la crisis económica global, la concesión de créditos al consumo se desplomó. En este periodo (2008-2012) los créditos al consumo han reducido su volumen en más de un 80% (Banco de España, 2012).

¹³ Fuente: Series temporales referentes al Producto Interior Bruto disponibles en el INE.

Esta caída se explica, por un lado por la bajada de la demanda de bienes de alto valor económico, como vehículos por ejemplo, o la caída de la renta y los salarios de las familias que ya no solicitan préstamos al consumo, ya que no adquieren dichos productos que se consideran prescindibles en el día a día de las economías familiares.

Por otro lado, y como se indicó con anterioridad, las entidades financieras españolas, atraviesan grandes dificultades en este periodo posterior a la explosión de la burbuja inmobiliaria, que se materializan en el crecimiento de la morosidad y en la dificultad de captar liquidez tanto en los mercados tradicionales como en el mercado interbancario, por lo que exigen mayores requisitos y garantías para la concesión de cualquier tipo de riesgo financiero y específicamente el relacionado con este tipo de préstamos al consumo. El sector financiero español en los años posteriores a la explosión de la burbuja se mantiene básicamente intentando mejorar sus balances mediante el recorte de los gastos (gasto de personal, cierre de oficinas,...etcétera), concentrándose en la obtención de liquidez del Banco Central Europeo tomando financiación a tipos privilegiados en el entorno del 1% y comprando deuda soberana española que, cuando menos, triplicaba dicho coste, y no basándose en la expansión del negocio típicamente bancario, como en los años anteriores a la crisis económica.

3.1.2 Préstamos hipotecarios

El préstamo hipotecario es el producto financiero por excelencia y el más habitual entre los españoles. Este producto financiero permite al prestatario recibir una determinada cantidad de dinero (el denominado capital del préstamo o

principal) de una entidad financiera (prestamista), a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad, junto con los intereses correspondientes, mediante pagos periódicos (cuotas) (Banco de España, 2013b).

En este tipo de préstamo la entidad financiera dispone de una garantía especial para asegurar el cobro de la cantidad prestada: una hipoteca sobre un inmueble (una vivienda, por lo general) que suele ser en propiedad (Banco de España, 2013b).

La generalidad de los préstamos tiene como garantía los bienes presentes y futuros del prestatario. Pero en el caso de los préstamos hipotecarios, si no se paga la deuda, entonces la entidad de crédito tiene la potestad de hacer que se venda el inmueble hipotecado (que comúnmente se conoce como sacar a subasta) con el fin de recuperar la cantidad que se haya dejado pendiente de pago. Este es un procedimiento de ejecución hipotecaria especial que permite, con una mayor rapidez que en los procedimientos declarativos, obtener el dinero prestado ante la eventualidad de impagos (Banco de España, 2013b).

El principal que se presta suele ser de importe mucho más elevado que en el resto de préstamos y tienen por lo general una larga duración. Lo más habitual es que se pida para afrontar la mayor inversión que hace una persona en toda su vida: la compra de una vivienda. En consecuencia, es un compromiso financiero importante, tanto para el presente como (y sobre todo) para el futuro (Banco de España, 2013b).

Las condiciones tanto en tipo de interés, como en porcentaje sobre la garantía y como en lo relativo a la duración, varían en función del tipo de bien que se vaya a hipotecar (vivienda habitual, segunda residencia, si se trata de una nave

industrial o local comercial...). En general, las entidades de crédito ofrecen las mejores condiciones en los préstamos hipotecarios para la compra de vivienda habitual ya que está comprobado que es lo último que una familia deja de atender y para hacer frente a su pago, ante circunstancias adversas, se cuenta adicionalmente con la red de contactos familiares para hacer frente a dichas cuotas (Universidad de Sevilla, 2015).

Aunque en ocasiones se hable indistintamente de “crédito” y “préstamo”– con o sin garantía hipotecaria- estos términos realmente hacen referencia a tipologías de contratos distintos.

A través del contrato bancario de crédito, el acreditado puede ir disponiendo del dinero facilitado por la entidad de crédito (acreedora) en función de las necesidades que vaya teniendo, en cualquier cantidad hasta un determinado tope denominado límite del crédito y en cualquier momento, durante el plazo de tiempo acordado. A cambio, el acreditado deberá devolver la cuantía dispuesta, así como los intereses y comisiones bancarias pactadas, en los plazos acordados. El prestatario puede realizar devoluciones parciales o totales del importe dispuesto antes de su vencimiento, pudiendo volver a disponer de ese importe en futuras ocasiones durante la vida del crédito. Este es un contrato financiero que es muy habitual en las actividades profesionales y empresariales, ya que se emplea para financiar el circulante (Banco de España, 2012c).

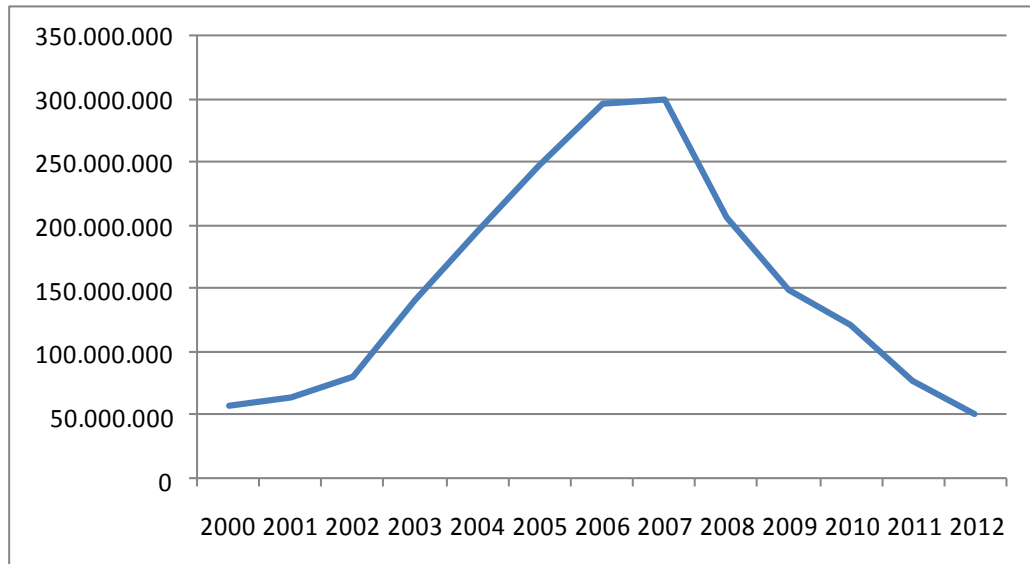
El contrato de crédito utiliza comúnmente la vinculación y soporte de una cuenta corriente donde se van anotando las disposiciones y los sucesivos reintegros, por ello también se denomina “contrato de crédito en cuenta corriente”. Para las disposiciones de dinero procedente de la cuenta corriente asociada pueden

pactarse diversas formas tales como cheque, domiciliaciones, pago en efectivo, tarjetas... (Banco de España, 2012c).

El crédito en cuenta corriente resulta más flexible que el préstamo, puesto que se tiene a disposición del cliente una cantidad de dinero durante un plazo determinado, pudiendo realizarse cuantas disposiciones y reintegros se quieran siempre que se respete la cantidad máxima y el plazo acordados, y solo se pagan intereses por las cantidades efectivamente dispuestas mientras que en el préstamo se recibe generalmente de una sola vez y al inicio del contrato, una cantidad pactada de dinero, obligándose a su devolución en los plazos e importes preestablecidos en el plan de amortización, cuya variación implicaría costes adicionales (Junta de Andalucía, 2015).

A continuación se analiza la evolución que han tenido en España los créditos hipotecarios. Estos datos hacen referencia a todo tipo de préstamos hipotecarios tanto para la adquisición de viviendas urbanas, rústicas, solares,...etcétera, con información que ha sido obtenida de la página del Instituto Nacional de Estadística.

Gráfico 3.2. Evolución de los nuevos créditos hipotecarios (en miles de euros) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Como se aprecia en el gráfico 3.2 la evolución de los préstamos hipotecarios ha seguido una tendencia similar a la de los créditos al consumo, si bien su caída, aun siendo muy relevante, no ha llegado al nivel de la disminución de éstos.

En un primer periodo, desde 2000 hasta 2007, la evolución de los préstamos hipotecarios fue claramente alcista, con unas subidas acumuladas en este periodo de más de un 500% en tan sólo siete años (European Mortgage Federation, 2014). Esta época se caracterizó por un aumento sin precedentes del sector inmobiliario español, donde la burbuja inmobiliaria española se mostraba en todo su esplendor y llegando a suponer casi un 13% del Producto Interior Bruto

Español¹⁴. Este aumento de las ventas de viviendas estaba claramente vinculado con el aumento de los créditos y préstamos hipotecarios. Fue una época donde la asignación de riesgos bancarios era francamente laxa y donde las entidades financieras se encontraban cómodas concediendo préstamos hipotecarios con la garantía del 80% del valor de la vivienda o incluso en no pocas ocasiones concediendo los préstamos hasta el 100% del valor de tasación de la vivienda. En un espiral de crecimiento continuo del valor de las propiedades en España, las entidades constataban que ese préstamo concedido por el 100% del valor de tasación, tan solo unos meses más tarde representaba un 80% o menos en función del incremento del valor de mercado de la propiedad que se aportaba en garantía. Este negocio fue muy rentable para las entidades financieras durante todo el periodo 2000-2007 cuando obtuvieron beneficios muy relevantes vinculados con la financiación hipotecaria.

Buena parte de las ventas de viviendas que se realizaban en España tenían un puro carácter especulativo, debido al gran aumento de los precios de las viviendas en España, gracias en gran medida también a la facilidad para la obtención de créditos inmobiliarios por parte de los ciudadanos y por parte también de las empresas constructoras, que accedían al denominado préstamo o crédito promotor con enorme facilidad por los motivos enumerados en el párrafo anterior.

Esta época fue la de mayor crecimiento de sector de la construcción e inmobiliario de la economía española en la historia.

¹⁴ Contabilidad Nacional de España, varios años.

A partir de 2008, el panorama económico cambió radicalmente y, debido al estallido de la burbuja inmobiliaria, el sector inmobiliario español se desplomó. Ante la degradación de este sector, los bancos “cerraron el grifo” de los créditos hipotecarios debido a la gran desconfianza y precariedad del sector, momento también en el que se estaban empezando a producir los primeros casos de concursos de acreedores de empresas inmobiliarias y constructoras.

Por otro lado, la crisis económica hizo que en España aumentase el desempleo, hasta tal punto que casi se multiplicó por tres en este periodo de sólo cinco años, lo que ocasionaba que las familias españolas no atravesasen el mejor momento económico para la adquisición de una vivienda.

A la irrupción de la crisis económica y financiera global y el estallido de la crisis inmobiliaria en España, hay que añadir la persistente caída de los precios de la vivienda, que desmitificó lo que se decía popularmente en España: “El precio de la vivienda nunca cae”.

Debido a las razones mencionadas, la concesión de créditos hipotecarios en España en 2012 cayó a niveles del año 2000. Pasando de 299.688 millones de euros en 2007, que marcó el máximo registrado en la economía española, hasta los 51.743 millones de euros en 2012¹⁵.

3.1.3 Productos estructurados

Un producto estructurado se entiende como un instrumento financiero de inversión, con un plazo fijado de antemano, que permite al inversor la posibilidad

¹⁵ Contabilidad Nacional de España, varios años.

de conseguir una rentabilidad vinculada a la evolución que sigue un determinado activo (CitiBank, 2013).

La característica común de los productos estructurados es la existencia de un activo de referencia al que se vincula la rentabilidad final del producto, o la posible pérdida de ella que puede llegar a afectar al capital en su caso. A este activo que opera como un elemento externo se le denomina Activo Subyacente, pudiendo emplearse una gran variedad de activos para tal fin: índices bursátiles, acciones individuales, fondos de inversión, materias primas, tipos de cambio o tipos de interés, entre otros.

Las condiciones y los términos que se fijan para cada producto son singulares y particulares a cada emisión. No existe un producto estándar dentro de la gama de productos estructurados que se pueden ofrecer y dependen del perfil de riesgo y el mercado de destino que siga cada entidad financiera. En función de lo antes indicado y, sobre todo, del perfil de riesgo que tenga el cliente contratante es muy importante que, con anterioridad a la contratación, el inversor o ahorrador haya entendido perfectamente el funcionamiento de cada producto, comprendiendo cómo se comportará en función de la evolución del activo de referencia al que se vincule su resultado final y los eventuales escenarios negativos en los que pueda llegar a desenvolverse (CitiBank, 2013).

Los productos estructurados son considerados un producto híbrido que se construye a través de dos o más instrumentos financieros más simples, entre los que destacan:

- Un activo de renta fija que es lo que proporcionará la protección y devolución del capital. En este caso estaríamos hablando de un producto con menos volatilidad.
- Un instrumento derivado, normalmente opciones, que nos permitirá vincular la rentabilidad del producto a un activo.

Hay que considerar que, aunque puede ocurrir que la entidad financiera se comprometa a devolver al vencimiento la totalidad del importe invertido, es muy importante que el inversor o ahorrador valore con detalle las circunstancias que pueden influir en la rentabilidad del producto. Por ejemplo, se debe ser consciente de que la revalorización media mensual de un índice bursátil no es lo mismo que su revalorización absoluta entre las fechas de contratación y vencimiento (Banco de España, 2015).

Dado que este tipo de inversión suele ser realizada a medio plazo, es importante prestarle atención a las condiciones en que se puede recuperar la inversión a largo plazo, y si existe la posibilidad de cancelarlo anticipadamente y, de ser así, cuál es la comisión por dicha cancelación. En no pocas ocasiones no se permite dicha cancelación anticipada o, si se permite, el coste o peaje a asumir en dicha eventualidad puede ser muy elevado absorbiendo cualquier rentabilidad que se hubiera podido obtener hasta ese momento. En todos los contratos se debe recoger la obligación de la entidad de reembolsar el principal al vencimiento (Banco de España, 2015)

La venta y comercialización de este tipo de productos por parte de las entidades bancarias experimento un fuerte crecimiento en los años anteriores a la

crisis económica, multiplicándose su comercialización por dos en el periodo comprendido entre 2000 y 2007.

Como se ha indicado con anterioridad las entidades financieras han ido buscando la comercialización de nuevos productos y este ha sido uno de los que principalmente fueron utilizados en el periodo analizado. Este tipo de productos presenta una serie de ventajas para las entidades, ya que puede recoger beneficios relevantes con su venta, debido a que normalmente se paga al consumidor un porcentaje, generalmente muy inferior a la rentabilidad que obtiene la entidad financiera. Por ejemplo, en años con aumentos generalizados de los mercados de valores con subidas anuales de dos dígitos (por ejemplo un 10%), sólo se le garantizaba un 2% al cliente. Como puede verse el diferencial del 8% más las comisiones que se solían obtener de los emisores de productos, supone una rentabilidad muy superior para las entidades financieras que la que se pueda obtener a través de un préstamo con garantía hipotecaria.

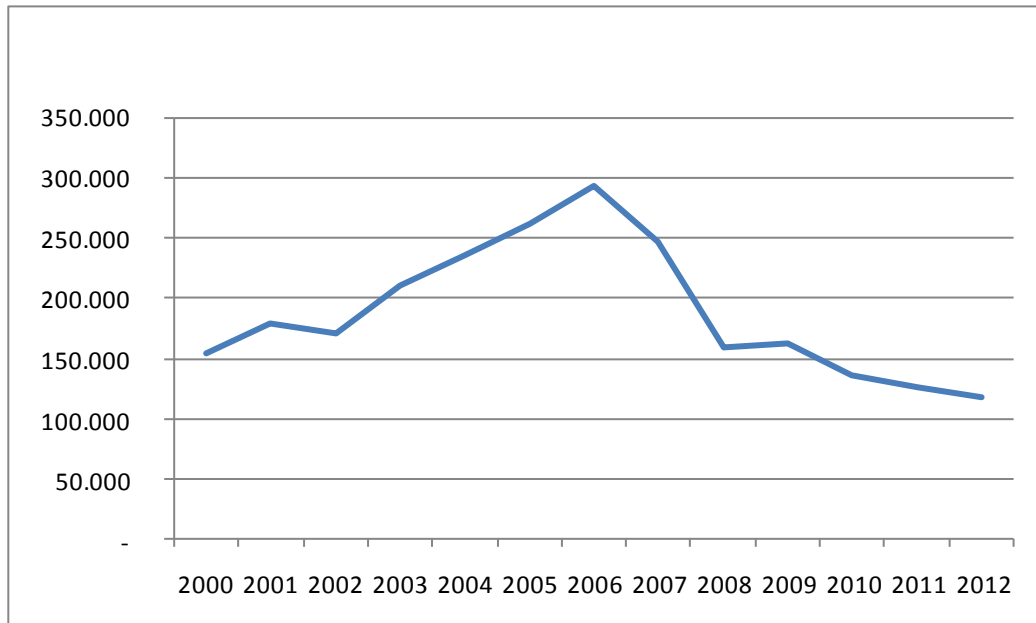
Este tipo de productos puede presentar ganancias relevantes para las entidades en momentos de bajo tipo de interés y subidas persistentes de las bolsas como fue el caso que se vivió durante la expansión de la burbuja inmobiliaria española. Por contra, pueden presentar grandes pérdidas para las entidades ya que, si se garantiza el capital invertido al cliente y el/los subyacentes que componen el producto estructurado bajan, toda esa bajada serían las pérdidas de la entidad financiera. Este es el motivo de que la mayor parte de productos estructurados que se han comercializado en España no tuvieran capital garantizado y que hayan ocasionado a partir de la explosión de la burbuja notables pérdidas para los inversores y ahorradores que entraron en estos productos de riesgo.

Como puede observarse este tipo de productos puede ofrecer a las entidades financieras unas expectativas de rentabilidad mucho mayores que la de los productos tradicionales (créditos, préstamos hipotecarios,..) aunque, dependiendo a que subyacentes esté ligada la inversión y las garantías que se ofrezcan al cliente, podrían presentar un riesgo relevante para las entidades financieras.

Por parte de los consumidores o clientes, este tipo de productos, especialmente en épocas de bajos tipos de interés, pueden presentar grandes ventajas en cuanto a rentabilidad, pero es muy importante conocer la evolución histórica de los subyacentes para poder evaluar las posibilidades de que la inversión realizada pudiera entrar en pérdidas

En el gráfico 3.3, con datos de los diferentes informes anuales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se puede observar la evolución de este tipo de productos.

Gráfico 3.3. Evolución de los nuevos contratos de productos estructurados (en millones de €) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Informes anuales de la CNMV

Como puede apreciarse en el gráfico 3.3, en un primer tramo (desde 2000 a 2007), la comercialización de productos estructurados se multiplicó por dos, con un pequeño altibajo en 2001, debido posiblemente a las caídas generalizadas en los mercados de renta variable en Europa, lo que hizo mermar su contratación debido a su tan sensibilidad frente a la caída en los mercados de valores.

Después de 2001 y hasta 2006, la comercialización de este tipo de productos, por parte de las entidades financieras continuó su subida, gracias a la estabilidad y a las tendencias alcistas presentadas por los mercados financieros mundiales.

A partir de esta fecha (2007-2012), la comercialización de este tipo de productos se vio muy afectada ya que en esta época, debido a las caídas de los mercados financieros internacionales, este tipo de productos por norma general

presentaban pérdidas en la mayor parte de los casos, especialmente si se garantizaba el capital o una rentabilidad adicional.

Además, debido a esto último y a la necesidad de financiación de las entidades financieras por las dificultades que atravesaban y a la obligación de captar liquidez (productos de pasivo bancario) en los mercados, se dio más importancia a la comercialización de otro tipo de productos tradicionales, ofreciendo grandes rentabilidades en plazos fijos, para obtener líquido rápidamente. Es lo que se conoció como la “guerra del pasivo”, ofreciendo grandes rentabilidades a clientes llegando hasta el 5 o el 6%, con lo que obviamente, los consumidores también se decantaron por este tipo de productos más seguros y rentables que los productos estructurados y que ofertaban una rentabilidad conocida y asegurada de antemano.

En los últimos años la composición de estos tipos de productos ha cambiado notablemente, buscándose un mejor equilibrio y seguridad, utilizando como subyacentes productos, aunque menos rentables, más seguros como la deuda soberana, especialmente la de países que ofrecen una mayor seguridad (Alemania, Suiza,...), a diferencia de años anteriores a la eclosión de la crisis financiera, donde gracias a las altas rentabilidades de los mercados financieros internacionales se utilizaran como subyacente todo tipo de productos de renta variable.

3.1.4 Inversiones en el mercado de valores

Los mercados de valores son un tipo de mercado de capitales en el que se negocia, es decir de compra y vende, la renta variable y la renta fija de una forma

estructurada, a través de la compra y venta de valores negociables. Permite la canalización de capital a medio y largo plazo de los inversores a los usuarios. A quienes acuden a los mercados a captar recursos se les denomina *emisores* y a aquellos que cuentan con recursos disponibles para invertir se les denomina *inversores*. En el mercado de valores se comercia con lo que se denomina valores negociables, es decir acciones, bonos, instrumentos a corto plazo, etc. desde su emisión o primera colocación hasta la extinción del título si llegase el caso. Los valores, según sea el caso, otorgan derechos en la participación en los beneficios de la sociedad, lo que se conoce comúnmente como dividendos, permite asimismo participar en la adopción de acuerdos sociales (derecho al voto en las Juntas Generales de Accionistas), o en su caso faculta al tenedor de la inversión a recibir pagos periódicos de intereses en el caso de productos de renta fija.

Se debe destacar que los mercados de valores ofrecen diversas alternativas de financiación e inversión conforme a las necesidades que puedan tener tanto los emisores como los inversores, en términos de rendimiento, de liquidez y de riesgo.

El mercado de valores se diferencia del sistema bancario principalmente en que la empresa que solicita un préstamo al banco recibe el dinero sin saber de dónde viene, es decir, sin tener ningún contacto con aquel depositante cuyo dinero le es entregado en préstamo y es la entidad financiera la que opera de nexo de unión entre el origen y el destino de esa corriente de dinero. De la misma manera, el ahorrador que realiza un depósito en una cuenta no sabe qué hará el banco con su dinero ni a quién se lo entregará en préstamo. El banco asume el riesgo en ambos casos. Esto es lo que se conoce como “*intermediación indirecta*”.

Sin embargo en el caso del mercado de valores, por el contrario, sí interactúan de manera directa tanto la empresa que capta los recursos como el inversor que los aporta. Esto es lo que se denomina “*intermediación directa*”, y tiene algunas consecuencias.

En primer lugar, y en función de determinadas condiciones, el mercado de valores persigue ser una fuente de financiación más económica que el sistema bancario en razón de que no se incurre en el coste asociado a "la intermediación indirecta". En cambio, el banco, al ser intermediario entre el depositante y el prestatario, es el responsable del buen fin de los fondos prestados, lo que se traduce en que ha de pagar menos por el dinero que recibe y cobrar más por el dinero que coloca o presta. Esto es lo que se conoce técnicamente como el margen de intermediación.

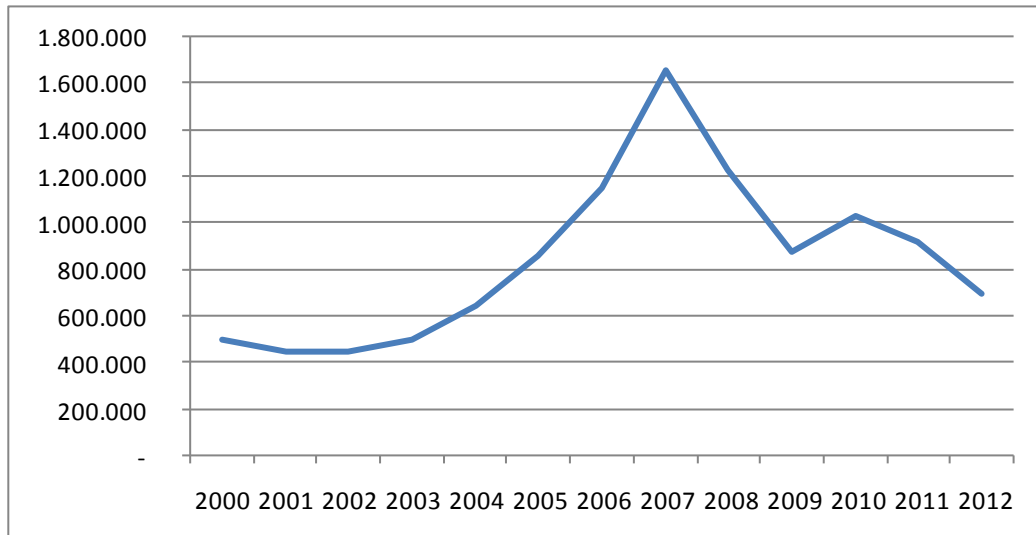
En ese sentido, un mercado de valores eficiente, permitirá que los emisores puedan financiarse a un coste inferior y que los inversores reciban una mejor retribución por su dinero (Suzuky Muroy, 2010).

Una segunda diferencia es que precisamente los precios de los valores negociados en el mercado de valores son resultado del encuentro directo entre la oferta y la demanda de financiación. Una formación de precios eficiente y transparente permitirá que tanto los inversores como las empresas destinatarias de la inversión puedan maximizar sus objetivos, siendo por ello necesario que exista la mayor transparencia sobre los emisores y los valores emitidos por ellos, sobre las transacciones que con ellos se realicen, y sobre los intermediarios (Suzuky, 2010).

En la actualidad, la comercialización de este tipo de productos por parte de las entidades financieras se centra casi exclusivamente en labores de intermediación, aportando a las entidades financieras grandes ingresos en concepto de comisiones. Esto no deja de ser fuente de problemas pues se pueden poner de manifiesto conflictos en la independencia del intermediario que puede sentirse tentado a ofrecer al inversor o ahorrador no aquel producto que más se acomoda a su perfil de riesgo sino aquel producto que le da mayores comisiones. Su comercialización es muy rentable para las entidades financieras, ya que presenta riesgos nulos ya que éstos son soportados por el inversor/ahorrador o cliente final, siendo además el volumen de la rentabilidad muy interesante en función del gran movimiento de compras-ventas que realizan los inversores a lo largo incluso de un mismo día (Operaciones “intradía”).

A continuación exponemos en el gráfico 3.4 la evolución de la contratación de renta variable en España, según datos extraídos de los informes anuales de la Comisión Nacionales del Mercado de Valores.

Gráfico 3.4. Evolución de los nuevos contratos en el mercado de valores (en millones de €) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Informes anuales de la CNMV.

La contratación de renta variable en España sigue una evolución paralela a la rentabilidad observada del índice de referencia en España, el IBEX-35. Se observa como en un primer periodo la contratación de renta variable en España (2000-2001), cae de forma ligera, debido a las caídas de rentabilidad en esa época. A continuación (2002-2008), la contratación de renta variable en España, sube exponencialmente, debido al alza del índice de referencia, el IBEX-35 que coincide con el periodo de crecimiento de la burbuja inmobiliaria en España, hasta principios de 2008 que es el momento en el que estalla.

Ya en el año 2008 y 2009, debido a la eclosión de la crisis financiera mundial, la rentabilidad de la bolsa en España bajó de forma muy notoria y, por ende, también la contratación de renta variable en España, que bajó de 1.654.702,1 millones de contrataciones en 2007 a 877.149,3 millones en el año 2009.

En el año 2010 se produce un repunte de las contracciones de renta variable en España, en torno a un 25% (CNMV, 2010). A partir de esa fecha el IBEX-35 ha ido ofreciendo tasas de rentabilidad negativas, por lo que por lógica, la contratación fue bajando año tras año situándose a niveles del año 2004, siempre según datos del informe anual de la CNMV de dicho año.

3.1.5 Otros productos complejos

Dentro de este de este apartado, referente a los productos complejos, encontramos un amplio abanico de productos financieros. Para distinguir estos productos complejos de los demás productos bancarios catalogados como no complejos se van a seguir las directrices que dicta la MIFID.

La MIFID es la directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión afectando directamente a todas las entidades financieras en la forma en que informan, asesoran o venden productos financieros a sus clientes o potenciales.

Según la MIFID: “los productos complejos son aquellos cuya inversión supone la asunción de un mayor nivel de riesgo por parte del cliente y cuya comprensión requiere unos mayores conocimientos financieros. Concretamente esos productos son, conforme a la Directiva 2004/39/EC de 21 de abril de 2004:

- Productos derivados.
- Depósitos estructurados sin garantía de principal.
- Renta fija y variable negociada en mercados no regulados.

En cuando a los principales riesgos que pueden afectar a estos productos complejos y que hay que considerar a la hora de evaluar la ecuación riesgo-rentabilidad, éstos son:

- **Riesgo de tipo de cambio:** Afectará a cualquier tipo de producto financiero que haya sido negociado en una moneda extranjera. En España, en una moneda distinta al euro.
- **Riesgo operativo:** Deriva de la posibilidad de cometer errores al transmitir las instrucciones de compra o venta a las entidades financieras.
- **Riesgo de precio:** Se produce cuando a la hora de vender el producto financiero este tenga un precio inferior al del momento de su compra, por lo que se incurrirá en pérdidas si se hace efectiva la venta.
- **Riesgo de reinversión:** Se produce cuando el producto adquirido tiene una vida efectiva inferior al horizonte temporal de inversión.
- **Riesgo de crédito o insolvencia:** Es el riesgo que se produce cuando el emisor del valor (por ejemplo, un futuro), no puede hacer frente al pago en caso de venta por el inversor. Es el ejemplo de lo que ocurrió con la quiebra de Lehman Brothers.
- **Riesgo de falta de liquidez:** Se produce en caso de no poder vender el producto en caso de querer hacerlo líquido.

Siguiendo la CNMV (2006), los productos derivados, están catalogados como productos complejos que pueden aparejar la pérdida total de la inversión. En general los productos derivados sirven para trasladar el riesgo de unos agentes, que deseen venderlo, a otros que desean comprarlo.

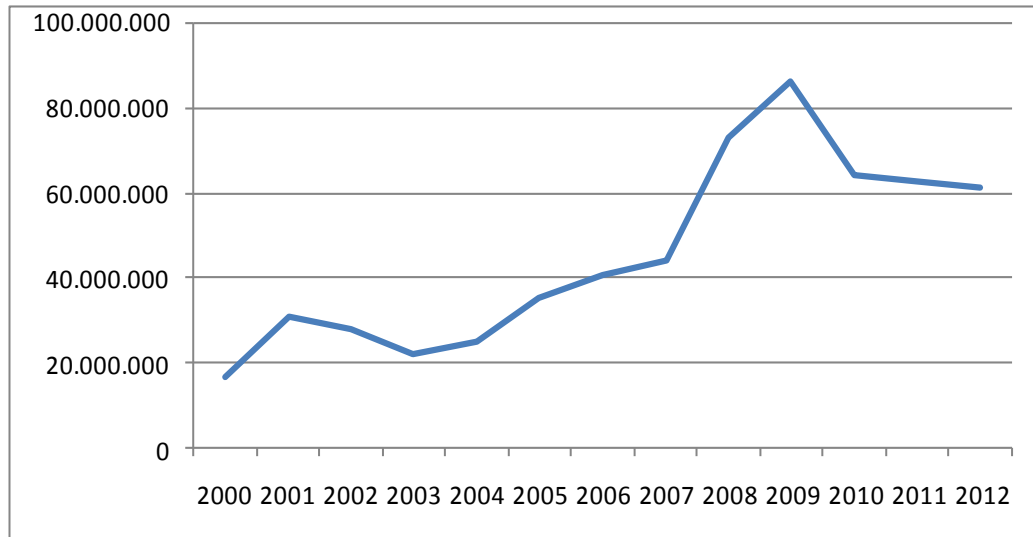
Otro producto complejo son los futuros en los cuales dos agentes acuerdan la compraventa de una cantidad de un valor o subyacente en una fecha futura determinada, al precio que cotice en ese momento el subyacente.

Los warrants son valores negociables por el que se posee un derecho de comprar o vender un activo a un precio fijado que dependerá de diferentes factores en cada momento, se diferencia del anterior en que con éste se adquiere un derecho de compra o venta pero no acarrea obligatoriedad de ejecutar dicho derecho.

La renta fija o variable negociada en mercados no regulados. Estos productos que a priori pueden considerarse no complejos, tienen la particularidad que no se negocian en ningún mercado regulado. En función de esta característica están sujetos a un mayor riesgo ya que podrían producirse dificultades o la imposibilidad de realizar su venta, al no encontrarse operadores dispuestos a demandar.

En el gráfico 3.5, cuyos datos son extraídos de los informes anuales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se presenta la información relativa a la contratación de productos complejos en términos de posiciones nuevas abiertas cada año.

Gráfico 3.5. Evolución de los nuevos contratos de productos complejos durante el periodo 2000-2012 (en miles de euros)



Fuente: informes anuales de la CNMV, desde 2000 a 2012.

Como se puede apreciar en el gráfico 3.5, y como se apuntó con anterioridad este tipo de productos tienen una expansión relativamente reciente o incluso, en algunos casos, son nuevos, tuvieron una evolución espectacular antes del estallido de la crisis financiera, donde crecieron los nuevos contratos desde los 16.452.050 del año 2000 hasta los 86.302.237¹⁶ del año 2009, multiplicándose por más de cinco su volumen de contratación.

Este tipo de productos ha sido de los pocos cuya evolución alcista no se ha detenido con la explosión de la crisis, es más, en los años 2008 y 2009, tras el desplome de las bolsas mundiales experimentaron dos años de grandes subidas. Dichas subidas tienen una fácil explicación, ya que ese tipo de productos la mayoría de las veces son empleados de forma inversa, por ejemplo en las

¹⁶ Informes anuales de la CNMV desde 2000 a 2012.

conocidas como “posiciones a corto”, donde se obtienen mayores beneficios al caer el precio en los mercados financieros y, específicamente, en aquellos valores contratados.

En unos años (2008 y 2009), con una fuerte caída de los mercados financieros, la comercialización de los productos complejos se incrementó, generando grandes rentabilidades. A partir de esta fecha 2010-2012, su venta bajó de forma notable debido a varias razones:

Por un lado, la volatilidad e incertidumbre en los mercados financieros en este periodo, optándose por parte de muchos inversores por la contratación de otro tipo de productos más seguros y con menor volatilidad.

Debido al gran auge en la comercialización de productos complejos para una finalidad exclusivamente especulativa y distorsionadora de los mercados de valores (los indicados anteriormente como “posiciones a corto”), desde diferentes autoridades monetarias fueron limitados, cuando no temporalmente prohibidos como fue el caso de España. De esta forma se pretendía evitar las caídas generalizadas en los mercados de valores y el hundimiento de determinadas empresas que eran consideradas “presa fácil” de los especuladores.

3.2 Productos de pasivo

Los productos de pasivo, desde el punto de vista de las entidades bancarias, están conformados por todos aquellos productos o servicios bancarios que representan un derecho de pago para la entidad que cede la liquidez o los fondos. Estos productos son usados por los usuarios los clientes de las entidades

básicamente para obtener cierta rentabilidad por sus ahorros. A continuación se hace referencia a los principales productos bancarios de pasivo, así como su evolución a lo largo de los últimos años.

3.2.1 Cuentas corrientes y de ahorro

La cuenta corriente es el producto de pasivo bancario más popular, en el que se puede ingresar dinero en la entidad, quedando ésta obligada a su devolución en cualquier momento en que lo solicite el titular de la misma. Por lo general, aunque no siempre, la entidad ofrece una remuneración o tipo de interés por el dinero depositado, si bien es cierto que en la actualidad dicha remuneración es en la mayor parte de los casos inexistente (Banco de España, 2015).

Además de la disponibilidad inmediata del dinero depositado, la característica principal de la cuenta corriente es que la entidad presta un “servicio de caja” muy activo, de manera que se compromete a realizar los pagos y cobros que se les encargue (Junta de Andalucía, 2015). Entre otros: Ingresos de efectivo; abonos en general, como nóminas y otros; ordenar y recibir transferencias bancarias; domiciliar recibos; retiradas de dinero en efectivo y atender el pago de cheques.

La entidad suele cobrar una comisión por alguna de las operaciones de este “servicio de caja”, si bien a veces lo hace gratuitamente. La contracción de márgenes que las entidades financieras están viviendo a raíz de la explosión de la burbuja inmobiliaria ha ocasionado que la mayor parte de estos servicios, en buena parte de las entidades financieras que operan en España, tenga algún tipo de coste.

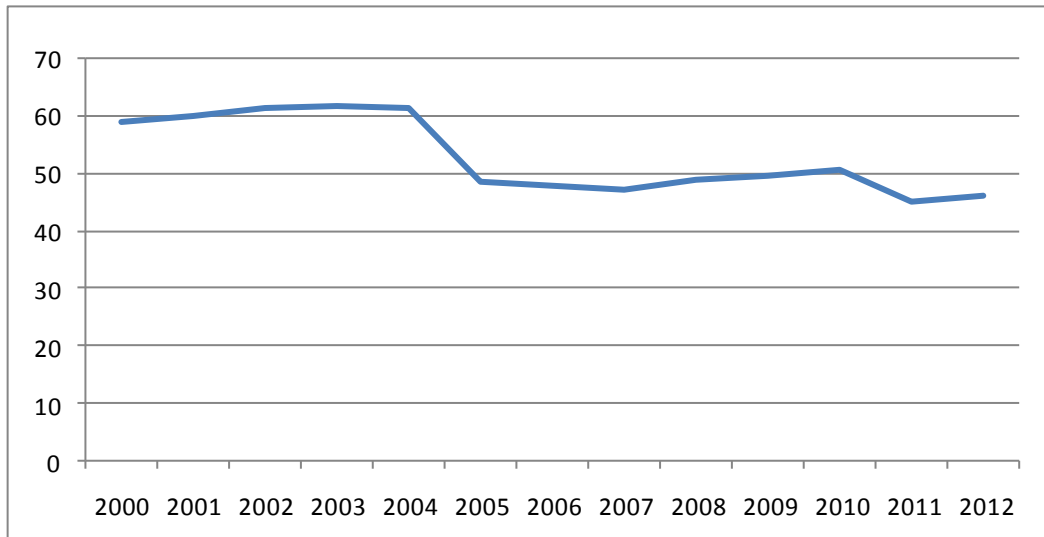
Otra característica importante es que para retirar dinero o hacer pagos contra la cuenta corriente, ésta debe tener dinero suficiente. No obstante, si la entidad bancaria lo desea o así lo ha acordado previamente con el cliente, puede anticiparle el dinero que falte para realizar el pago. Es lo que comúnmente se conoce como descubierto en cuenta, o más coloquialmente “tener la cuenta en números rojos” (Banco de España, 2015).

Hoy día, la mayor parte de las cuentas de ahorro son casi el mismo producto que una cuenta corriente. La diferencia más importante se concreta en que la entidad entrega una libreta (por eso se llama también libreta de ahorro), en la que se van anotando los movimientos de la cuenta. La cuenta de ahorro, en la idea de dar mayor permanencia al saldo, suele ofrecer menos facilidades para realizar pagos. Por ejemplo, no suele existir la posibilidad de tener un talonario de cheques y en algunas ocasiones no se permite domiciliar recibos. Para compensar estas restricciones, las entidades pueden dar un tipo de interés algo más alto que en las cuentas corrientes (Junta de Andalucía, 2015).

Se puede afirmar con seguridad que las cuentas corrientes y de ahorro son el producto más comercializado e importante en España, dado su volumen para las entidades financieras, ya que este producto es la base donde se depositan los fondos del cliente (CNMV, 2010).

Para determinar su importancia, solo hay que evaluar el porcentaje del balance que ocupa este tipo de productos en las entidades financieras. A continuación se acompaña un gráfico, extraído conforme a los datos de los diferentes boletines estadísticos del Banco de España desde 2000 hasta 2012.

Gráfico 3.6. Porcentaje en el balance de bancos españoles de cuentas corrientes y de ahorro en el periodo 2000-2012



Fuente: Boletines estadísticos del BDE (2000 hasta 2010)

Como se pone de manifiesto en el gráfico 3.6, las cuentas corrientes y de ahorro suponen aproximadamente un 60% del total del pasivo de las entidades financieras. Obviamente esto dependerá mucho del perfil de entidad que sea, ya que un banco, especialmente los más importantes por volumen de pasivo (Santander, BBVA, Caixa,...) cuentan con una partida de Capital Social muy relevante, por lo que la partida del pasivo dedicada a los depósitos de los clientes será proporcionalmente menor. Sin embargo las antiguas (y actualmente casi extintas) Cajas de Ahorro que en su mayoría no cotizaban en bolsa, al no contar con esa partida de capital social en sus balances, lógicamente el porcentaje del pasivo referente a cuentas corrientes y de ahorro será mayor.

A lo largo del periodo objeto de estudio (2000-2012) la evolución de las cuentas corrientes y de ahorro ha ido descendiendo, debido a varias razones dependiendo el sub-periodo, que a continuación se evaluará. Como se puede

observar en el gráfico 3.6, en los primeros años (2000-2004), la evolución de la importancia de las cuentas corrientes y de ahorro, medidas según el porcentaje total del pasivo del balance, apenas varió registrando solo leves subidas. Desde el primer año (2000) hasta el último de este sub-periodo (2004), el incremento medio fue del 3.64%¹⁷.

En épocas de crecimiento económico, normalmente las partidas en el balance de las entidades financieras correspondientes a cuentas corrientes y de ahorro presentan alzas debidos al aumento de la liquidez e ingresos de la ciudadanía en general.

A partir de 2004 y hasta 2007, la evolución positiva de años anteriores se vio truncada, bajando el porcentaje en estos periodos. Esta caída se explica por el crecimiento de la economía, aumento de la confianza de los consumidores y el aumento de la rentabilidad de la mayoría de los productos financieros. Ante tal situación de crecimiento de la rentabilidad de los productos financieros, los consumidores deciden invertir en estos productos que ofrecen altas rentabilidades, destinando una menor cuantía al ahorro líquido. Este escenario supuso el traspaso de ahorro líquido (efectivo) hacía otros productos más rentables, aunque menos líquidos, ante las buenas perspectivas económicas donde los usuarios no perciben la necesidad de disponer de mucho dinero líquido.

Además, a estas perspectivas y buenos datos económicos hay que añadir el aumento de la comercialización de hipotecas en esta época, por lo que gran parte del dinero líquido que tenían los clientes en sus cuentas se destinó también para financiar en parte dichas hipotecas.

¹⁷ Boletín estadístico del Banco de España, varios años.

Es a partir del año 2008 y hasta el año 2010 cuando el porcentaje volvió a incrementarse, con una media en este periodo de poco más del 1%¹⁸. Este incremento pudo ser debido a la eclosión de la crisis económica que supuso una pérdida de confianza por parte de los ciudadanos hacia las entidades financieras y hacia los mercados financieros en general, además de un notable incremento del pesimismo hacia el futuro. La conjunción de estos factores provocó que los clientes de las entidades financieras prefirieran mantener sus ahorros en liquidez ante la bajada de sus ingresos y las perspectivas pesimistas que se manejaban ante la situación económica en un futuro.

En los últimos años del periodo de estudio (2010-2012), vuelve a bajar suavemente este epígrafe en los balances de las entidades financieras. La persistencia de la crisis económica, donde se conjugaba un aumento continuo del desempleo con descensos de los salarios, ocasiona un lógico descenso en los ingresos de los clientes de las entidades bancarias, que se acaba traduciendo en que dichas cuentas corrientes y de ahorro reducen su porcentaje en los balances de las entidades financieras.

3.2.2 Participaciones preferentes

Las participaciones preferentes son títulos que se caracterizan por ser emitidos con carácter perpetuo, ofreciendo una rentabilidad generalmente variable, ligada a beneficios de una empresa por ejemplo y, por tanto, no garantizada (ya que la empresa puede presentar pérdidas). Cuando las

¹⁸ Boletín estadístico del Banco de España, varios años.

Participaciones Preferentes son emitidas por una sociedad extranjera, se denominan acciones preferentes.

La emisión de participaciones preferentes así como otros instrumentos de deuda están regulados mediante la Ley 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, más concretamente en su Disposición Adicional Tercera.

En el mercado español, si estas participaciones son emitidas por una entidad de crédito, aun no teniendo un vencimiento determinado, es decir son perpetuas, pueden ser amortizadas a partir de los cinco años a decisión siempre de la entidad emisora de la participación preferente, con la autorización previa del Banco de España. En este caso concreto, es de destacar el desequilibrio entre las partes ya que es sólo una de ellas, la entidad financiera, es la única que tiene la potestad de amortizar la participación sin posibilidad de hacerlo el comprador

Las características principales de este tipo de pasivo bancario son:

- No cotizan en Bolsa, aunque son negociadas en un mercado organizado (AIAF-Asociación de Intermediarios de Activos financieros).
- Su liquidez es limitada, lo cual dificulta recuperar la inversión.
- Poseen un riesgo muy elevado, ya que puede generar tanto ganancias como pérdidas.
- El rendimiento a percibir está condicionado a que la sociedad emisora obtenga beneficios distribuibles. Por lo que si en un periodo determinado la sociedad emisora no obtuviese beneficios distribuibles el poseedor de la participación no obtendría remuneración alguna por ella.

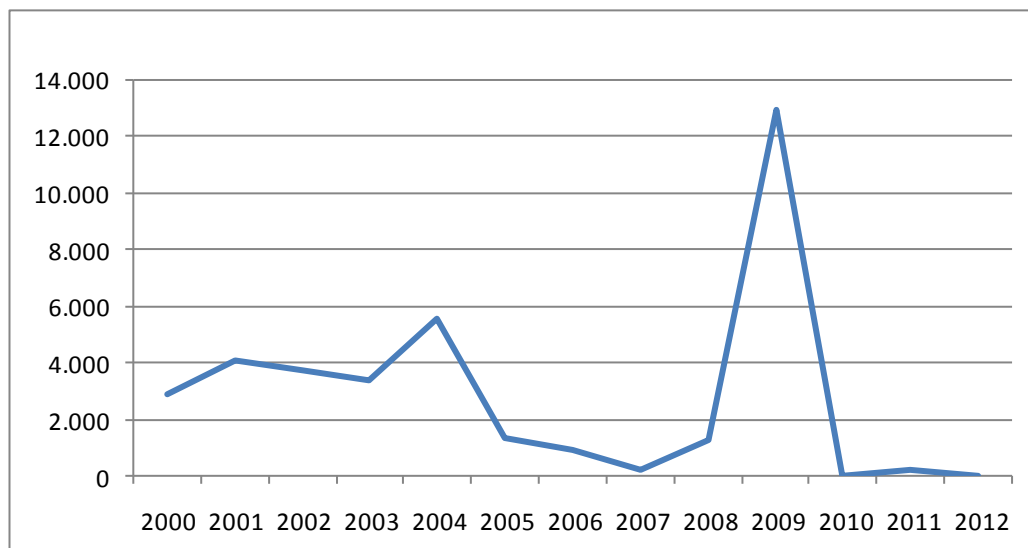
- En caso de liquidación de la sociedad emisora se sitúan, en orden de preferencia, por detrás de todos los acreedores aunque por delante de las acciones ordinarias.

Las participaciones preferentes pueden considerarse un “híbrido” entre la deuda subordinada ya que presenta las mismas características en caso de liquidación de la emisora y las acciones ya que al igual que estas, forman parte del capital de la sociedad.

A continuación se va a analizar la evolución en la colocación de participaciones preferentes. Este tipo de producto fue objeto durante varios años de colocación y venta agresiva y masiva a los clientes de las entidades financieras, y ha sido posteriormente objeto de numerosas reclamaciones ante los organismos reguladores ya que su comercialización, en muchos de los casos, se hizo de forma fraudulenta y con una notable falta de transparencia, ocultando información a los clientes. La mayoría de los clientes compraban este tipo de productos sin saber exactamente lo que estaban comprando o incluso pensando que estaban suscribiendo un depósito a plazo fijo.

La evolución cuantitativa de la comercialización de este tipo de producto se representa en el gráfico 3.7. La información con la que se ha elaborado procede de los informes anuales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde el año 2000 hasta el 2012.

Gráfico 3.7. Emisión de participaciones preferentes (en millones de euros) en el periodo 2000-2012



Fuente: Informes anuales de la CNMV (2000-2012).

Como se puede apreciar, la venta de este tipo de productos por parte de las entidades financieras antes del estallido de la crisis financiera no era un recurso habitual entre éstas. De hecho desde el primer año de estudio (año 2000), se pasa de 2.880 millones de euros a apenas 225¹⁹ millones en 2007, bajando año tras año de forma progresiva, exceptuando el año 2004, donde se forma un pequeño pico ascendente.

Esta evolución decreciente en la comercialización y venta de este tipo de productos (2000-2007) se pudo deber a que los bancos dedicaban sus esfuerzos comerciales a la venta de otros tipos de productos más rentables, como hipotecas ya que este tipo de productos, además de tener una rentabilidad intrínseca, tienen con frecuencia una venta cruzada de enorme interés para las entidades financieras

¹⁹ Informes anuales de la CNMV, varios años.

como planes de pensiones, seguros de vivienda, de vida..., además de ser productos a muy largo plazo.

Donde se aprecia una evolución muy llamativa es el año 2009, cuando se produce un aumento espectacular en la colocación de dichas participaciones preferentes. Esto pudo estar debido a que las entidades financieras en esta época, y debido a la crisis que incidió de forma muy negativa en sus balances, necesitaban importantes cantidades de liquidez para poder cumplir con los requisitos de capital que imponía el Banco Central Europeo (BCE) y encontraron en este producto un arma ideal para intentar cumplir con esos requisitos de capital ya que eran productos sin riesgo para la entidad y que permanecían a perpetuidad en sus balances.

Este tipo de productos ayudó durante unos pocos ejercicios a cumplir con los problemas estructurales de solvencia, especialmente a las Cajas de Ahorros con problemas en aquella época. Especialmente llamativa fue la venta de este tipo de productos en cajas nacionalizadas posteriormente, ya que eran las que más problemas de liquidez tenían, como fue el caso de Caja Madrid, Catalunya Caixa o Caixa Galicia.

Como se indicó en comentarios anteriores, el año 2009 se caracterizó por un aumento espectacular en la comercialización de participaciones preferentes llegando a alcanzar los 12.960 millones en 2009 (CNMV, 2009)

Posteriormente, su comercialización tendió a cero, debido a los escándalos que se fueron sucediendo alrededor de estos productos financieros, que sacudieron las entidades que las comercializaban, y que se vieron obligadas a devolver en

numerosos casos las cuantías depositadas por los inversores tras litigios judiciales en los que muy a menudo los tribunales daban la razón a los usuarios.

A consecuencia de esta situación, la reputación de las participaciones preferentes fue nefasta y, después de dichos escándalos, no volverían a ser comercializadas. Las entidades financieras acosadas por las demandas judiciales las retiraron de sus catálogos de venta, asumiendo no solo los costes que se han derivado de dichos procedimientos judiciales sino también la merma de su reputación que posiblemente ha ocasionado una ruptura de confianza sin parangón entre las entidades financieras españolas y su clientela, que costará mucho tiempo restablecer. Finalmente, después de un proceso administrativo de varios años, el Boletín Oficial del Estado publicó el pasado 14 de agosto de 2015 la resolución de su investigación sobre la comercialización de preferentes por parte de Bankia y de Catalunya Banc, que ha finalizado con la imposición de dos sanciones muy graves a ambas entidades financieras, acompañadas de una sanción de tres millones cien mil euros a cada entidad. La CNMV expresamente concluye que se produjo una mala comercialización de estos productos híbridos, que no se evaluó si estos se adecuaban a la experiencia en productos financieros de los clientes y, además, no se advirtió a los clientes de los riesgos que dichos productos albergaban, empleando sistemas de evaluación de la adecuación de dichos productos a los clientes que presentaban deficiencias metodológicas.

3.2.3 Depósitos a plazo

Los depósitos a plazo son productos en los que se entrega una cantidad de dinero a una entidad de crédito durante un tiempo determinado. Transcurrido ese

plazo, la entidad lo devuelve, junto con la remuneración pactada (es decir, los intereses), salvo que se acuerde con la entidad el cobro periódico de intereses mientras dure la operación (Banco de España, 2015).

La publicidad y documentos contractuales de depósitos deben incluir una referencia al Fondo de Garantía de Depósito al que la entidad está adherida. Cuando no está adherida al Fondo de Garantía Español, deben figurar los datos de contacto de aquel al que está adherida (Banco de España, 2015). Esto no es un tema baladí, ya que en España están teniendo una presencia relevante entidades, como es el caso de ING, que no están acogidas al Fondo de Garantía de Depósitos Español sino al Holandés.

Habitualmente, los contratos de depósito a plazo incluyen la posibilidad de sacar dinero del depósito antes de que transcurra el plazo acordado, a cambio de una penalización o de una comisión que deberán estar recogidas en el contrato.

Es criterio del Banco de España que sea una penalización o una comisión, y que su importe no debe ser superior al de los intereses brutos devengados desde que se contrató el depósito hasta la fecha de cancelación. Es decir que en el peor de los casos se pierda solamente la rentabilidad devengada.

Por tanto, la diferencia fundamental entre este tipo de depósitos y los depósitos “a la vista” (cuentas corrientes y libretas de ahorro) consiste en que en éstos el cliente puede disponer del dinero de forma inmediata sin ningún tipo de penalización. A cambio, la remuneración de los depósitos a plazo suele ser superior como compensación del bloqueo temporal que sufre el dinero entregado.

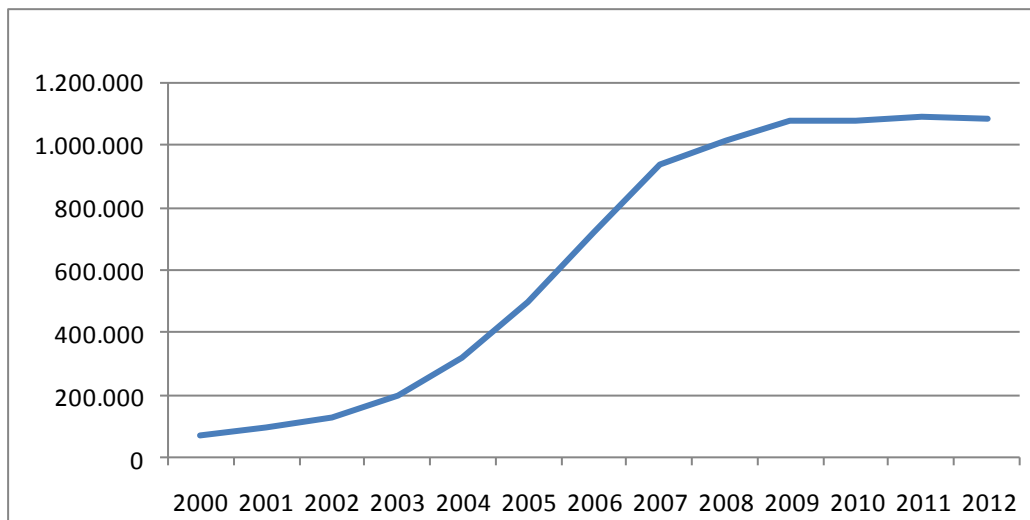
Todo lo anterior es referido a los depósitos tradicionales, pero hay otros tipos de depósitos en los que la rentabilidad está vinculada a la evolución de un

índice, al valor de una cesta de acciones o incluso a que tenga lugar o no un acontecimiento futuro, depósitos que no permiten la cancelación anticipada o si la permiten es en unas condiciones muy distintas a las de los depósitos tradicionales y normalmente con penalizaciones muy superiores.

Los depósitos o imposiciones a plazo fijo, han sido históricamente el producto de ahorro financiero más importante para los clientes de entidades financieras, donde se depositaban normalmente los recursos de los que no iban a disponer a medio o largo plazo, contratando este tipo de productos que le ofrecían cierta rentabilidad por un montante líquido del que no iban a disponer.

En el gráfico 3.8, se analiza la evolución, según el saldo vivo que mantienen las entidades financieras en su pasivo referente a los depósitos a plazo según datos de los informes estadísticos del Banco de España desde 2000 a 2012.

Gráfico 3.8. Saldo vivo de plazos fijos (en millones de euros) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Boletines estadísticos del Banco de España desde 2000 a 2012.

Como se aprecia en el gráfico 3.8 la evolución del saldo correspondiente a depósitos a plazo en España, ha sufrido una evolución constante a lo largo del periodo, con dos partes bien diferenciadas, desde 2000 a 2009 caracterizado por fuertes subidas, y desde 2010 a 2012 donde se mantiene en tasas de crecimiento prácticamente constantes.

La evolución positiva que observamos en el gráfico 3.8 se puede explicar por dos causas principales: en un primer tramo, antes de la explosión de la burbuja inmobiliaria y posterior crisis, y otra en los primeros dos años de crisis económica, 2008 y 2009, donde siguen creciendo aunque se ralentiza la subida. Para el primer periodo de subidas, desde 2000 hasta 2007 el saldo vivo de las imposiciones a plazo fijo suben continuamente, debido a la buena marcha de la economía española en general, que se traduce en un aumento de ingresos y, por ende, del ahorro.

En los últimos tres años del periodo se observa un crecimiento constante del saldo vivo de las imposiciones a plazo fijo. Esta ralentización que rompe con el aumento de la década anterior tiene sus orígenes en la crisis económica, ya que la lógica merma de los ingresos de los clientes tiene un impacto directo en los ahorros disponibles y provoca directamente que la contratación de productos de este tipo descienda. No obstante como se puede observar en el gráfico 3.8 el saldo no desciende, sino que se mantiene apenas sin cambios. Este hecho se puede explicar porque en esta época las entidades financieras, ante las necesidades de capital debido a la difícil situación por las que atravesaban, fomentaron la venta de este tipo de productos ya que suponían para ellas una inyección de capital inamovible por parte de sus clientes y del que podían disponer las entidades por

un tiempo. Por esta razón las entidades financieras, especialmente las que atravesaban por una situación más delicada y que necesitaban mayores inyecciones de capital, ofrecían una rentabilidad alta, lo que la hacían muy atractiva para los usuarios (rentabilidades anuales en torno al 3-4%) (Bankimia, 2015). Esta situación es la que se conoció como “guerra del pasivo”. Fue paradójico cómo entidades rescatadas con dinero público, como era el caso de Caja Castilla La Mancha, lanzaban ofertas para captar pasivo bancario con intereses por encima de mercado, algo que provocó numerosas denuncias de competencia desleal por parte del resto de entidades.

3.3 Otros productos

3.3.1 SWAPS

Los swaps u operaciones de permuta financiera son productos financieros, considerados complejos por la directiva europea MIFID, en los que dos partes se ponen de acuerdo para el intercambio de un flujo económico o monetario futuro a un precio pactado en el momento del acuerdo. Por lo tanto, en el momento de la contratación o acuerdo no se realiza ningún intercambio, sino que sólo se efectúa una promesa futura, estableciéndose el importe o precio y la fecha de compra o venta.

Los swaps no son considerados productos que pudieran denominarse tóxicos sino que cumplen una función relevante en los mercados financieros, si bien son productos para operadores especializados en este tipo de mercados y no para el público en general. Cosa que no ha tenido en cuenta las entidades

financieras ya que han colocado grandes cantidades de estos productos a clientes sin ningún conocimiento financiero.

Los swap están diseñados principalmente para cubrir los riesgos de tipos de interés y tipos de cambio. Las características de un swap de tipos de interés simple son:

- Intercambio de flujos de caja futuros.
- Denominados en diferente base (fija y variable o ambas variables).
- Sin intercambio del principal generador del flujo.
- Denominados en la misma moneda.

Las ventajas e inconvenientes de operar con swaps de tipos de interés son:

- Ventajas:
 - Permiten al operador interviniente cubrir posiciones que presentan riesgo de tipo de interés, de forma más económica y por un mayor plazo que otros contratos de cobertura (por ejemplo, los futuros).
 - Presentan una gran flexibilidad a la hora de determinar las condiciones del contrato, ya que buena parte de ellos son instrumentos diseñados "a medida".
 - Las partes actuantes pueden determinar el perfil de intereses que mejor se adapte a sus necesidades y características al objeto de reducir su coste. (Boni Aristizábal et al., 2010).
- Inconvenientes:
 - Si no existe intermediario financiero, las partes han de asumir un importante riesgo de crédito, acrecentado por el hecho de que es frecuente

de que los operadores se encuentren geográficamente situados en mercados lejanos e, incluso, con legislaciones distintas.

- Si cambian las condiciones del mercado, aunque es posible cancelar la operación de swap pactada, puede resultar costoso finalizar la misma debido a las comisiones de cancelación anticipada que son habituales a este tipo de contrato. (Boni Aristizábal et al., 2010).

Otro de los swaps más conocidos y empleados es el swap de divisas, que están diseñados para facilitar el acceso de una forma más fácil al mercado de una determinada moneda, eliminando así las posibles barreras de entrada o controles de cambio y la reducción del coste de la operación. Antes de la aparición de las operaciones swap de divisas, en los mercados de divisas existían los llamados préstamos paralelos, consistentes en la formalización entre dos empresas de un préstamo de igual valor y vencimiento pero denominado en diferente moneda, actualmente este riesgo que supone la bajada o subido del tipo de cambio entre dos monedas puede eliminarse mediante los contratos de swaps de divisas.

Las principales características de un swap de divisas son:

- Cubren los riesgos derivados de las fluctuaciones del tipo de cambio.
- Cada parte puede obtener los fondos requeridos de una forma más barata que si lo hiciese directamente a través del mercado de divisas.
- En el caso del impago o cumplimiento de una parte, la contraparte tendrá un riesgo crediticio hasta el punto de que la divisa que haya sido permutada se haya depreciado con respecto a la otra.
- Es muy complicado y caro finalizar el swap sin que hayan cambiado las condiciones del mercado.

- El swap evita la compra y la venta de los propios instrumentos de deuda, reduciendo así los costes de transacción, los efectos fiscales y las limitaciones legales.
- Los pagos efectivos derivados de la liquidación de un swap son el resultado de la diferencia neta entre dos cantidades (precio pactado y precio del índice de referencia en el momento de liquidación), por lo que presentan unas características de riesgo de crédito superiores a las de la compra y la venta directa de dichos instrumentos de deuda

Hay que señalar que, en el momento en que se perfecciona el acuerdo swap, la transacción se encuentra equilibrada, y las devaluaciones o revaluaciones de una divisa respecto a la otra quedan compensadas por la diferencia de tipos de interés, ya que de no ser así, se producirían operaciones de arbitraje que llevarían al equilibrio.

Ventajas e inconvenientes de operar con swaps de divisas:

- Ventajas:
 - Cada una de las partes obtiene fondos con un coste menor que si los hubiera adquirido directamente.
 - Permite la gestión de las obligaciones de la empresa a través de la alteración del perfil de los intereses de las deudas.
 - Es posible la cancelación del swap a buen precio en el caso de que los tipos de cambio fluctúen a nuestro favor.
- Inconvenientes

- En caso de incumplimiento de una de las partes, la otra asume el riesgo de crédito, aunque esto se puede solucionar contratando la operación a través de un intermediario financiero.
- Puede ser muy caro finalizar el contrato swap si las condiciones del mercado cambian.
- Necesidad financiera del principal del swap en el momento de su devolución.

Una vez analizados en detalle los tipos básicos de acuerdos swap que pueden existir, esto es de divisas y de intereses, se resume brevemente en este apartado las características esenciales que les diferencian (Ferri-Ricchi, 2010).

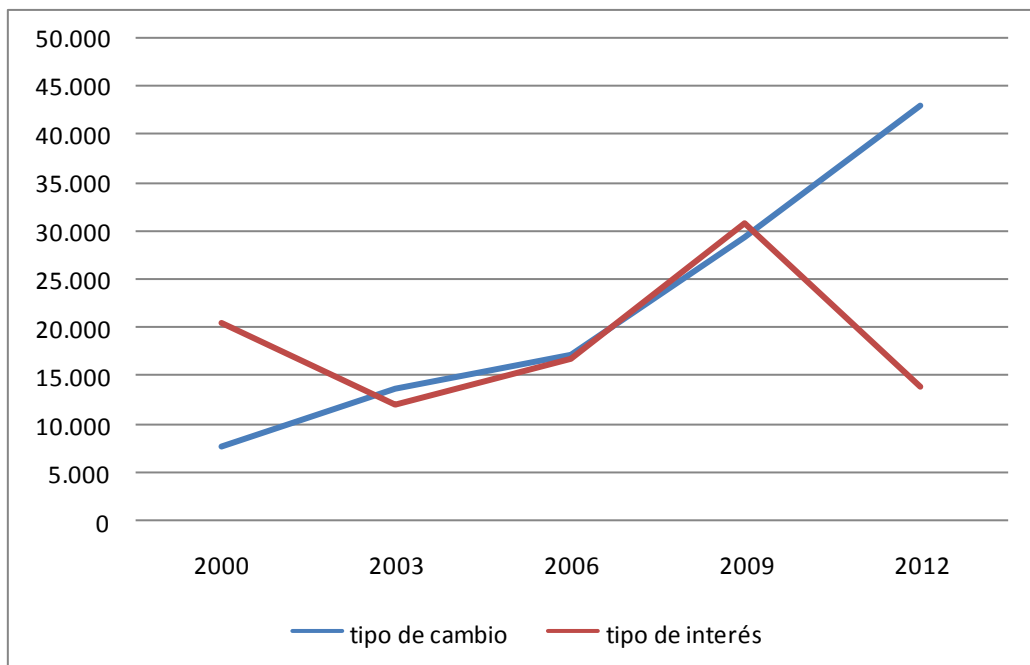
En primer lugar, obviamente, las corrientes o flujos monetarios que son objeto de permuta en el contrato de swap de intereses están denominados en la misma moneda, mientras que en los swaps de divisas esto no ocurre, puesto que, por la propia naturaleza del producto, al tratarse de instrumentos de cobertura, utilizan diferentes divisas o monedas extranjeras.

Otra diferencia a destacar en la definición de cada una de las clases de swaps radica en que, mientras que en los swaps de intereses sólo son objeto de permuta los flujos monetarios correspondientes a los intereses generados por la operación principal de inversión-financiación, en los swaps de divisas, además, se intercambia el principal de los préstamos objeto del contrato y sobre el que se calculan los intereses. Esto se debe a la primera diferencia señalada ya que, al venir expresado el importe en la misma moneda en los swaps de intereses, a efectos prácticos es nocional o teórico, sirviendo únicamente para tomarlo con base en el cálculo de los intereses. Por ello, la cobertura del riesgo de cambio que

proporciona el swap de divisas se extiende también al principal y no sólo a los intereses.

Precisamente respecto a los swaps de divisas hay que realizar algunas matizaciones. Los swaps de divisas que se contratan en la actualidad, presentan algunas diferencias frente a swaps tradicionales, entre las que son destacables: el tipo de cambio pactado para la permuta futura coincide con el vigente al contado en la fecha del acuerdo swap; al tratarse de un préstamo recíproco, no sólo es objeto de intercambio el principal, sino también los intereses que el mismo genera. Y por último, en relación al plazo de duración del contrato, este suele ser superior al de los swaps tradicionales.

Gráfico 3.9. Apertura de nuevos contratos de swaps de tipo de cambio y de tipo de interés (en millones de dólares) durante el periodo 2000-2012



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMV.

Como se puede apreciar en el cuadro 3.9, la contratación de SWAPS, tomando como referencia los contratos cruzados valorados en millones de dólares, sufren una evolución dispar dependiendo de si su subyacente es el tipo de interés o un tipo de cambio determinado.

En lo referente a los swaps derivados del tipo de cambio se constata como existe una evolución constante y creciente en el periodo observado, este crecimiento puede deberse principalmente a dos razones:

En un primer periodo, antes de la crisis financiera de finales de 2007 y primeros de 2008, la evolución creciente de este tipo de productos se debió a la adopción del euro por parte de España, lo que hizo contar con una moneda de referencia mundial, más estable que la anterior moneda propia. En este periodo se produce un fortalecimiento y posicionamiento de la moneda europea en los mercados internacionales. El dólar que es, y era, la moneda de referencia más importante en los mercados internacionales en este periodo seguía manteniéndose como una moneda estable.

Tras la explosión de la crisis financiera mundial, la incertidumbre no se trasladó a la cotización de las monedas de referencia a pesar de los problemas de países como Grecia, Portugal o España dentro de la zona euro, sino más bien a la deuda soberana de estos países y otros tipos de productos, por lo que la evolución de la contratación de swaps referenciados al tipo de cambio no varió.

En España, a partir del año de nacimiento de la moneda única europea, la contratación de swaps referenciados al tipo de cambio ha experimentado una evolución creciente y constante, al contrario de lo que ocurría cuando aún circulaba la peseta en este país, una moneda más inestable y sin peso a nivel

mundial, que se encontraba más expuesta a los vaivenes y fluctuaciones características de una moneda con escasa importancia y ligada a una economía débil.

Con los swaps cuyo subyacente es el tipo de cambio, la situación ha sido bien distinta, ya que se han combinado etapas de alzas con etapas de bajadas. Para comprender mejor la evolución de este tipo de productos hay que mencionar primero, los tipos de interés de referencia. En este caso concreto, al contar España con una moneda conjunta con otros países de Europa, el tipo de referencia se calcula a nivel europeo y es el mismo para todos los países de la zona euro.

Normalmente, al bajar los tipos de interés, baja la contratación de este tipo de productos que son usados, en gran medida para blindarse ante subidas de tipos, por lo que son más contratados cuando se producen alzas en los tipos de interés y son menos contratados en épocas de bajadas de los tipos.

En el periodo de referencia hay que distinguir tres etapas bien diferenciadas:

En un primer lugar desde el año 2000 hasta el año 2003. Esta etapa se caracterizó por una bajada de los tipos de interés a nivel europeo, para intentar así reactivar la economía europea que ante los problemas de crecimiento de las principales economías europeas (principalmente Alemania y Francia) necesitaba una bajada de tipos. En esta situación de tipos a la baja, la necesidad de cubrirse ante subidas de tipos era menor, por lo que la contratación de swaps referenciados a los tipos de interés bajó en Europa en este periodo.

En una segunda etapa, que va desde el año 2003 hasta la explosión de la crisis económica en 2008, cambió la situación y los tipos de interés empezaron a

subir ante la mejora de las perspectivas económicas y de crecimiento, por lo que la contratación de swaps ligados al tipo de interés empezaron a crecer ante la necesidad en muchos casos de blindarse ante nuevas situaciones de subidas futuras.

Y en una tercera etapa, coincidiendo con la crisis económica, el estancamiento y profunda crisis que ha vivido Europa en este periodo, los tipos de interés no han dejado de descender con fuerza desde entonces, por lo que obviamente y como se ha analizado anteriormente, en esta situación de tipos bajos y pocas perspectivas de nuevas subidas, la contratación de este tipo de productos derivados baja a la par que lo hacen los tipos.

3.3.2 Seguros sobre productos financieros

Dentro de la contratación de productos financieros asociados al mercado crediticio, hay una variada gama de productos que se comercializan al gran público de banca minorista como seguros o se consideran instrumentos de cobertura de tipos de interés. Aplicado al campo de la financiación, uno de los temas más polémicos que estamos viendo hoy día es la comercialización de distintos tipos de “*seguros de tipos de interés*” (El Blog Salmón, 2015).

El mercado crediticio actual, en el que la mayor parte de la contratación hipotecaria o personal se realiza a un tipo de interés variable, requiere la concienciación del prestatario del riesgo que está afrontando frente a oscilaciones fuertes de los tipos de interés y de ahí que nacieran estos productos financieros que presentan un alto grado de complejidad.

Cualquier tipo de contrato financiero que se diseñe en base a la fijación futura de valores de referencia de tipos de interés, precio de activos o cualquier otra referencia o indicador, no es un seguro, dado que realmente no estaría cubriéndose una contingencia futura sino que se cruza una operación donde se aporta un producto contrario a la evolución que se quiere contrarrestar. En este sentido, basta con aplicar el sentido común para constatar que estos contratos de futuros de cobertura no dejan de ser unos intercambios de flujos monetarios y en ningún momento le son de aplicación las cláusulas características de la ley del seguro. Como se analizará más adelante, en el Capítulo 4, uno de los principales problemas que ha tenido el mercado financiero español, en términos de reclamaciones, ha sido el derivado de la comercialización masiva en el mercado bancario minorista de productos swap bajo el envoltorio de seguros de tipo de interés. Este producto, comercializado a finales de 2007 cuando ya se conocía que los tipos de interés iban a bajar era en la práctica una suerte de comercialización de billetes de lotería premiados donde solo la entidad financiera podía ganar.

Con esta premisa, desde el año 2003, mediante la ley 36/2003 en su art 19 se fija la obligatoriedad de información sobre este tipo de productos para los deudores hipotecarios, según enuncia dicho artículo:

“Las entidades de crédito informarán a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable, sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés que tengan disponibles. La contratación de la citada cobertura no supondrá la modificación del contrato de préstamo hipotecario original” (CNMV, 2008).

Tal y como se puede apreciar, en ningún momento aparece la palabra seguro, y no hay que confundirlo con cobertura, ya que son conceptos y productos completamente diferentes.

Un contrato de cobertura de tipos es una permuta de bienes o derechos entre dos partes a futuro, normalmente dinero. Este intercambio de flujos de dinero, va a ir siempre seleccionado con la evolución de una variable futura, como puede ser el precio de una determinada acción, la evolución del tipo de interés o el precio de un activo tangible. Aplicado lo anterior a los contratos de cobertura de tipo de interés, de la aplicación de dichos contratos se van a determinar una serie de flujos de dinero entre las dos partes, fijando unos límites a la evolución del tipo de interés, que en este caso sería el Euribor (Lescano y Caula, 2007).

Dentro de estos contratos, tenemos los siguientes tipos de cobertura:

- Contrato SWAP o de permuta de tipos de interés.
- Contrato CAP o de techo de tipo de interés.
- Contrato FLOOR o de suelo de tipo de interés.

En todos los casos, el diseño de los flujos monetarios de los contratos de futuros supone que los tipos de interés se muestren siempre en una banda prefijada de antemano. Esta restricción genera beneficios a los hipotecados cuando los tipos de interés se encuentran por encima de los límites de la cobertura pero también puede generarles notables pérdidas en las situaciones de bajada de tipos dado que los productos contratados, impiden beneficiarse de las hipotéticas bajadas de los tipos de interés. Realmente, estos productos, generan un efecto monetario de hipoteca cuasi a tipo fijo, con lo cual, en situaciones como las actuales, en la que los tipos de interés están bajos, estos contratos son

perjudiciales. Otro factor de extrema importancia en esta dinámica es evaluar el equilibrio y proporcionalidad entre los topes establecidos para el swap. Como ha ocurrido en el mercado español en los años 2007 y siguientes, se comercializaron swaps en el mercado minorista donde el escenario para la entidad financiera tuviera que pagar al cliente no guardaba proporción con el escenario en el cual el cliente pagaba a la entidad financiera. Eran escenarios asimétricos donde cualquier especialista podría fácilmente determinar que el escenario en el que la entidad financiera debiera pagar al cliente por el contrato swap se acercaba al suceso remoto. (Tarazona Serrador, 2012).

3.3.2.1 Funcionamiento del contrato de cobertura CAP

Este tipo de contrato financiero es independiente del préstamo hipotecario o cualquier otra operación de financiación que el cliente pueda suscribir con la entidad financiera. El contrato de cobertura CAP consiste en que se fija un límite máximo de tipo de interés a cambio del pago de una prima. La prima que se paga depende de la diferencia entre el tipo de interés en el momento de la firma y la fijación del tipo máximo o techo, es decir, a un “techo” más alto se requiere el pago de una prima superior. En el momento en que los tipos de interés alcancen dicho límite máximo o “techo”, la entidad financiera abonaría la diferencia.

Como se ha mencionado con anterioridad, estos productos son independientes del propio préstamo o producto de activo bancario contratado. En el caso del préstamo hipotecario se seguirán aplicando las condiciones de tipo de interés que se hayan contratado de antemano y, en ningún caso, se puede vincular

la hipoteca a la contratación de este tipo de productos (comercialización coactiva o forzosa).

A efectos prácticos, estos productos se comercializan como los “verdaderos seguros” que permiten beneficiarse al cliente de las bajadas de tipos de interés. Nada más lejos de la realidad si se dispone de un cálculo de prima anual en base a los niveles futuros de los tipos de interés de referencia. Este contrato, fija el tipo de interés de tal manera que si la hipoteca baja por el descenso de los tipos de interés, el precio de la prima subirá y si por el contrario, la hipoteca sube por encima del límite prefijado en la prima, el cliente recibiría dinero para suplir la diferencia. (Banco de España, 2015). La realidad, como se analizará en detalle en el capítulo 4, es que los escenarios financieros estaban muy estudiados para que los casos en los que la entidad financiera debía atender costes a favor del cliente fueran realmente excepcionales y las cuantías muy pequeñas mientras que a la inversa ocurría justo lo contrario, lo que ha supuesto en numerosos casos pérdidas cuantiosas para los clientes de Swaps, tanto personas físicas como jurídicas.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS RECLAMACIONES BANCARIAS EN ESPAÑA A TRAVÉS DE LOS INFORMES DE LOS AÑOS 2002-2012, TANTO DEL BANCO DE ESPAÑA COMO DE LA CNMV Y DGSFP

4.1 La supervisión del sistema bancario, mercado de valores y mercado de seguros.

Este capítulo del presente trabajo de investigación se inicia detallando los organismos públicos que desarrollan la actividad de supervisión del sistema bancario y de los mercados de valores en España, además de la supervisión del mercado de seguros y planes de pensiones.

El Banco de España (BE) en su página web se presenta como el banco central nacional, que tiene las funciones de supervisión del sistema bancario español (Banco de España, 2015).

Las funciones básicas son:

- Realizar las operaciones de cambio de divisas, así como poseer y gestionar las reservas oficiales de divisas del Estado.
- Promover el buen funcionamiento de los sistemas de pago en la zona del euro. En este contexto, se enmarcan las operaciones de provisión urgente de liquidez a las entidades.
- Emitir los billetes de curso legal.

Funciones como banco central nacional:

- Poseer y gestionar las reservas de divisas y metales preciosos no transferidas al Banco Central Europeo (BCE).
- Promover el buen funcionamiento y la estabilidad del sistema financiero y, sin perjuicio de las funciones del BCE, de los sistemas de pago nacionales. En

este contexto, se enmarcan las operaciones de provisión urgente de liquidez a las entidades.

- Supervisar la solvencia y el cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito, otras entidades y mercados financieros cuya supervisión se le ha atribuido.
- Poner en circulación la moneda metálica y desempeñar, por cuenta del Estado, las demás funciones que se le encomienden con relación a la misma.
- Elaborar y publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones y asistir al BCE en la recopilación de información estadística.
- Prestar los servicios de tesorería y de agente financiero de la deuda pública.
- Asesorar al Gobierno, así como confeccionar los informes y estudios necesarios (Banco de España, 2015).

Igualmente la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) se presenta en su página web como el organismo público que se encarga de supervisar e inspeccionar los mercados de valores en España y la actividad de cuantos operadores intervienen en dichos mercados (Comisión Nacional del Mercado de Valores, 2015).

El objetivo principal de la CNMV es velar por la transparencia de los mercados y la adecuada formación de precios, así como proteger a los inversores, las transacciones y la solvencia del sistema. Su acción se concentra especialmente sobre las sociedades emisoras u ofertantes de valores en los mercados secundarios, y sobre cualquier tipo de entidades, sea cual sea la forma jurídica en

la que operen, que presten servicios de inversión e instituciones de inversión colectiva (Comisión Nacional del Mercado de Valores, 2015).

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad conforme al Real Decreto 672/2014, de 1 de agosto, que modifica el Real Decreto 345/2012, de 10 de febrero, por el que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 2015).

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones desarrolla las siguientes funciones básicas:

- La preparación e impulso de proyectos normativos en las materias de competencia de la Dirección.
- La coordinación de las relaciones en el ámbito de los seguros y reaseguros privados, mediación de seguros y reaseguros y planes y fondos de pensiones con las instituciones de la Unión Europea, con otros Estados y con organismos internacionales, de acuerdo con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.
- La protección administrativa a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión.
- La contestación a las consultas formuladas en materia de seguros y reaseguros privados, mediación en seguros y reaseguros privados y gestoras y planes y fondos de pensiones

- Además de otra serie de funciones de control y supervisión del mercado asegurador español (Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones, 2015).

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se estructura en las siguientes subdirecciones generales, que tienen encomendadas las funciones que a continuación se especifican correspondientes a las relacionadas en el apartado anterior:

- La Subdirección General de Seguros y Regulación
- La Subdirección General de Inspección
- La Subdirección General de Solvencia
- La Subdirección General de Ordenación y Mediación en Seguros
- La Subdirección General de Planes y Fondos de Pensiones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 2015).

4.1.1 Evolución de la legislación en la última década

Durante los últimos treinta años, la resolución extrajudicial de conflictos en los servicios financieros en España ha conocido diferentes legislaciones pero, sin embargo, pocos avances en relación a los primeros planteamientos legislativos (Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, 2012).

En los organismos administrativos que entienden de las reclamaciones en el ámbito financiero, existe un departamento específico responsable de emitir una serie de “informes” que no tienen naturaleza propiamente administrativa. A la propia complejidad de los procedimientos y la prolongada duración en el tiempo se une otro factor que desincentiva y que vuelve ineficiente el sistema: los

dictámenes que emiten estos organismos no tienen carácter vinculante (Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, 2012).

Una vez centrado este escenario se detalla a continuación un paseo cronológico a través de las diferentes leyes que han regulado la actuación de los organismos de reclamación y de cómo, tras sucesivas leyes desde 1987, apenas se ha modificado la estructura y el funcionamiento de dichos organismos:

Desde el 1 de septiembre de 1987 funciona el Servicio de Reclamaciones del Banco de España como “unidad de trabajo” dentro de los servicios jurídicos del Banco de España, dedicado en exclusiva a resolver los conflictos que surgen entre las entidades financieras y sus clientes. Este organismo continúa funcionando desde entonces y su finalidad sigue siendo recibir y resolver las quejas y reclamaciones contra las entidades financieras que puedan formular sus clientes. Las normas que regulan este órgano administrativo se recogen en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y en la Circular 8/1990. Puede concluirse que este es un organismo que se ha mantenido con muy pocos cambios en su funcionamiento desde entonces. (Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, 2012).

El 8 de Noviembre de 1995, a través de la Ley 30/1995, de ordenación y supervisión de los seguros privados y en un contexto donde cada vez más las empresas aseguradoras extendían su campo de actuación al mundo financiero (seguros de jubilación, planes de pensiones, etc.) se amplía al ámbito de los seguros los mecanismos de resoluciones de conflictos, en los artículos 61 a 63 de la precitada Ley. En esos artículos se regulan legalmente los llamados “defensores

del Asegurado”. Esta ley se desarrollaría por un decreto posterior, elaborado en el año 1998. (Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, 2012).

En 2002 se aprueba la Ley 44/2002, donde se regula el camino para la presentación de reclamaciones ante los organismos públicos de una manera uniforme, en todos los ámbitos de los productos y servicios financieros: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Antes de esta ley, ya existían departamentos de atención al cliente o de calidad, pero sin desarrollar unas funciones que estuvieran previamente definidas por una regulación legal.

Con esta ley se establecieron por primera vez mecanismos internos para gestionar las reclamaciones que recibían tanto las entidades financieras como las de seguros, tales como el defensor del cliente o el servicio de atención al cliente.

Más adelante, en noviembre de 2012, el Ministerio de Economía y Competitividad aprobó la Orden ECC/2502/2012 que regula una vez más la presentación de reclamaciones ante los organismos reguladores. Sin embargo, a pesar de haberse legislado en los últimos diez años cuatro veces sobre la misma materia, el terreno de juego y las reglas de resolución extrajudicial de las reclamaciones en los productos y servicios financieros apenas ha variado en todo este tiempo.(Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, 2012).

Una vez centrados los antecedentes legales del ámbito donde se mueven las reclamaciones de productos y servicios financieros, se analizan a continuación los diferentes mecanismos de supervisión y reclamación de los mismos existentes en España, tales como el servicio de reclamaciones del Banco de España, el de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el de la Dirección General de

Seguros y Fondos de Pensiones. Como ya se ha manifestado en la introducción de este trabajo de investigación, este estudio evaluará como una herramienta fundamental del mismo, los datos recopilados en los informes de dichos organismos, en el periodo comprendido en los años que van desde el año 2003 al 2012, periodo en el que hay una mayor comparabilidad de la información.

4.2 Organismos supervisores

4.2.1 Banco de España

4.2.1.1 Cantidad y evolución de las reclamaciones

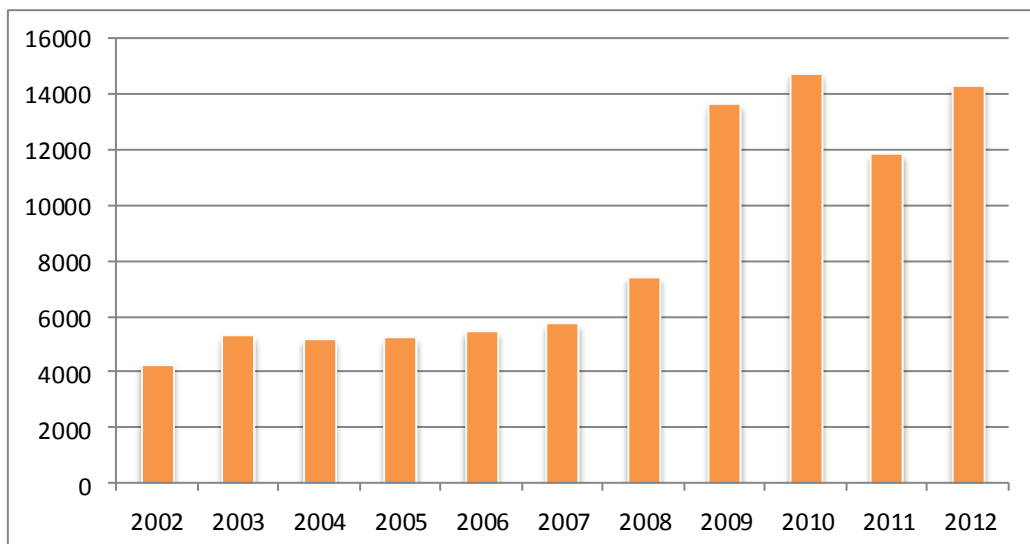
El ejercicio 2003 mostraba un incremento en el número de reclamaciones que se presentaron ante el Servicio de Reclamaciones en comparación con el ejercicio anterior. En total se recibieron 5.313 expedientes, 1.025 más que en 2002, lo que supone un incremento del 23,9% (Banco de España, 2003).

En cambio a lo largo de 2012 se atendieron en el Servicio 43.647 nuevos casos, (incluyendo consultas quejas y reclamaciones) de los que 14.313 fueron escritos de reclamación, y el resto fueron consultas. Lo que supone un aumento del número de reclamaciones recibidas en un 20,7% respecto al ejercicio anterior, recuperando los niveles existentes en 2010, cuando se alcanzaron los máximos históricos en este terreno de las reclamaciones tramitadas (Banco de España, 2003).

Comparando los 5.313 expedientes del 2003 con los 43.647 de 2012, observamos claramente el incremento tan drástico sufrido en materia de reclamaciones durante el periodo analizado.

A continuación se muestra en el gráfico 4.1 la evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España en el periodo 2002-2012.

Gráfico 4.1. Número de reclamaciones presentadas en el Banco de España en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE

Se observa en el gráfico 4.1, que ha sido a partir del año 2008 y 2009 cuando las reclamaciones presentadas ante el Banco de España se incrementaron de forma notable, coincidiendo con la aparición de la crisis económica, que todavía hoy día padece el país. Además de la crisis económica, fue en esta fecha cuando, sobre todo las entidades financieras con problemas, empezaron a comercializar determinados productos perjudiciales para el consumidor y de

forma poco transparente, como fueron las participaciones preferentes, los productos estructurados, los seguros de tipo fijo de interés (Swaps), etc.

4.2.1.2 Tipología de los reclamantes

En los expedientes gestionados por el Banco de España se mantiene la tradicional prevalencia de las personas físicas sobre las personas jurídicas: las primeras vienen a protagonizar, prácticamente, nueve de cada diez expedientes que se gestionan en el Servicio de Reclamaciones (Banco de España, 2012).

Como señala el propio Banco de España (2012), es evidente que los ciudadanos particulares están, por regla general, más necesitados de protección en sus relaciones con las entidades financieras que las personas jurídicas, por cuanto éstas, por una simple razón de dimensión, tienen un más fácil acceso no solo a servicios profesionales de asesoramiento en sus decisiones de intermediación con las entidades bancarias, sino también, en algunos casos, en la negociación mayorista con estas propias entidades

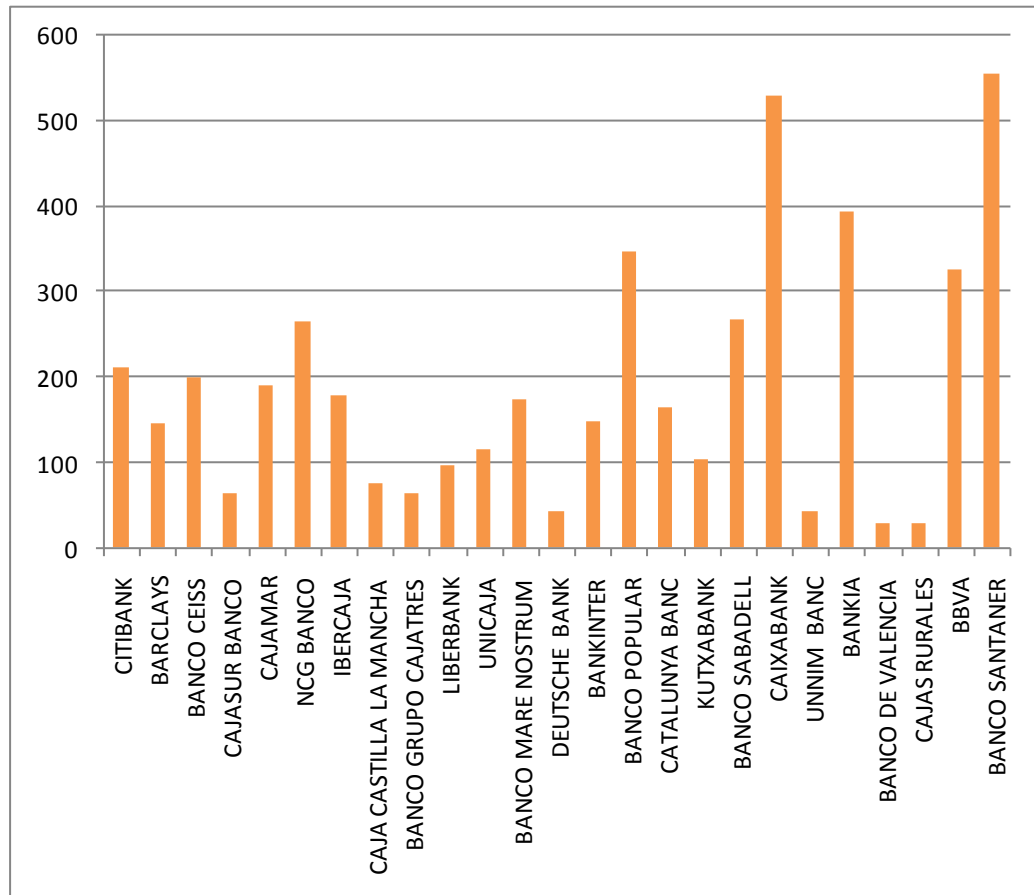
4.2.1.3 Entidades reclamadas

Durante el ejercicio 2003 las entidades contra las que se recibe un mayor número de reclamaciones eran los bancos, con 3.472 expedientes, un 65,3% del total. Las Cajas de Ahorro se sitúan a continuación, con un 24,1%. Los establecimientos financieros de crédito obtuvieron 218 reclamaciones, un 4,1% del total. Con menor peso también encontramos Sociedades de tasación, de garantía recíproca, de valores, Mutualidades, Cooperativas de Crédito, etc.

Del total de reclamaciones presentadas en 2012, el 94,7 % es atribuible a las entidades bancarias, mientras que las restantes entidades, entre las que se incluyen las financieras, sólo representan el 5,3 %, distribución que refleja el peso relativo de unas y de otras dentro del sistema financiero español (Coronado Maldonado, 2003).

En el gráfico 4.2, se pueden observar las reclamaciones presentadas en el Banco de España desglosadas por las principales entidades bancarias y financieras.

Gráfico 4.2. Número de reclamaciones presentadas en el Banco de España en el periodo 2002-2012 desglosadas por entidades financieras



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE.

Como se puede observar en el gráfico 4.2, y como parece lógico, las entidades más grandes, con más clientes y con más volumen de negocio presentan un número de reclamaciones mayor, aunque existen entidades con un total de reclamaciones (en el año 2012) que sobresalen por encima de otras, tal es el caso de Banco Popular, Nova Caixa Galicia Banco y en especial Citibank que aun siendo un banco de muy poco peso a nivel nacional es el octavo por número de reclamaciones. Otras entidades como Unicaja o Kutxabank se encuentran a mitad de la tabla aun siendo estas la octava y novena respectivamente por número de clientes a nivel nacional.

Se puede observar también como bancos que durante la crisis han tenido problemas económicos y han sido rescatados presentan volúmenes de reclamaciones altos con respecto a su número de clientes o volumen de negocio tales son los casos de Bankia, NCG Banco, Caja Castilla la Mancha o Catalunya Banc. Este es un aspecto que en el capítulo 5 se analizará en más detalle.

4.2.1.4 Cuestiones reclamadas

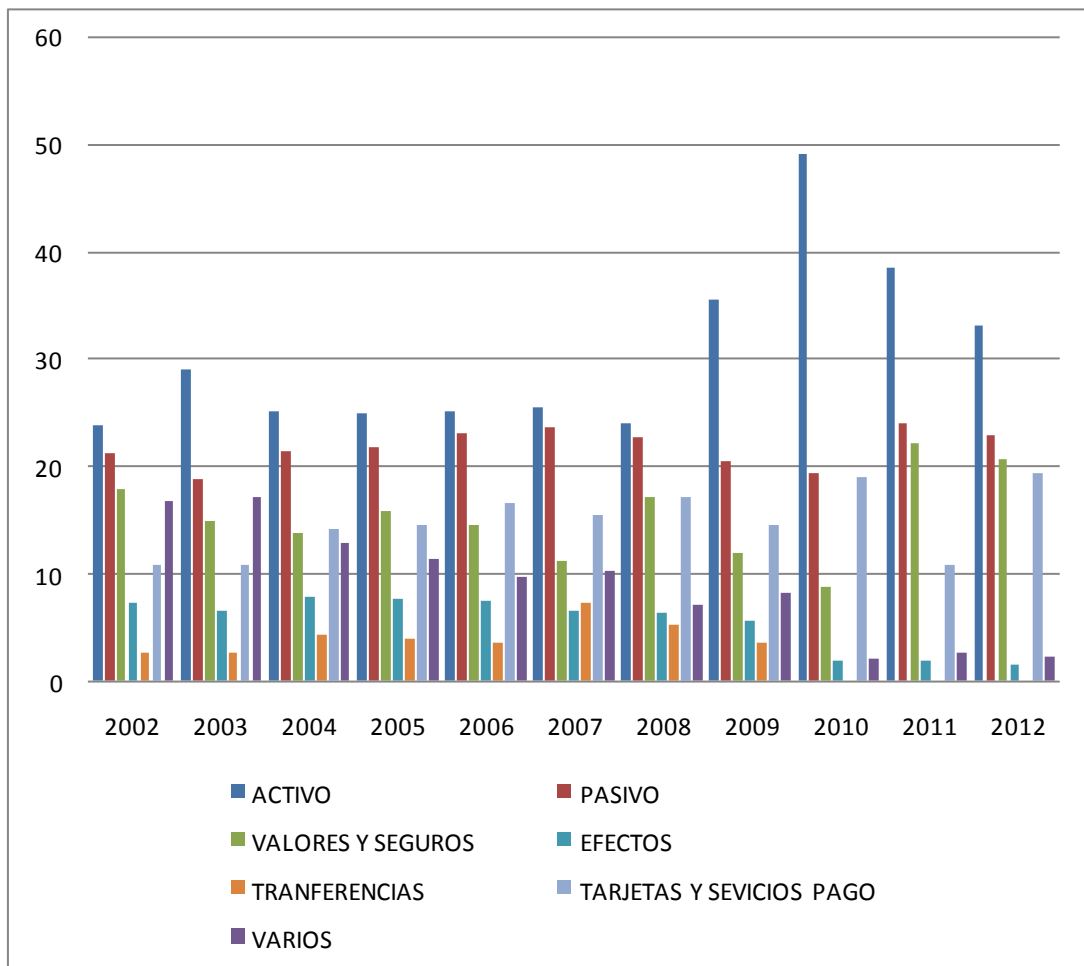
Los asuntos más reclamados durante el 2003, según la memoria anual del Servicio de Reclamaciones del Banco de España para el año 2003, fueron las operaciones activas representando un 29,3% del total, seguidos de las operaciones pasivas con un 18,9%. Las primeras sufrieron un incremento relativo del 23,3% con respecto al año anterior, mientras que las segundas disminuyeron un 11,5%.

Durante el 2012 los principales motivos de reclamación se concentraron en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un porcentaje del

33,2% del total de reclamaciones, habiendo, no obstante, disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior. El volumen de las de pasivo, sin embargo, aumentó respecto al ejercicio anterior. (Tribunal de Cuentas, 2013).

A continuación, en el gráfico 4.3 se desglosan las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España, desglosadas estas por materias.

Gráfico 4.3. Número de reclamaciones presentadas en el Banco de España (% del total presentadas) en el periodo 2002-2012 desglosadas por materias



Fuente: elaboración propia con datos del BDE.

Puede observarse del análisis del gráfico 4.3 que, sistemáticamente, los principales motivos de reclamación se concentran en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben una media del 33,2 % del total de reclamaciones, habiendo, no obstante, disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior. El volumen de las de pasivo supone un porcentaje que en los primeros años del periodo analizado viene siendo recurrente y estable con las operaciones de activo, asumiendo más peso en el global de las reclamaciones, si bien las operaciones de pasivo comenzaron a tomar mayor relevancia en las reclamaciones desde el comienzo de la crisis económica.

Asimismo, es destacable el notable aumento de las reclamaciones relativas a valores y seguros, que pasan de 1.284 reclamaciones en 2011 a 2.967 en 2012.

4.2.1.5 Respuestas de las entidades

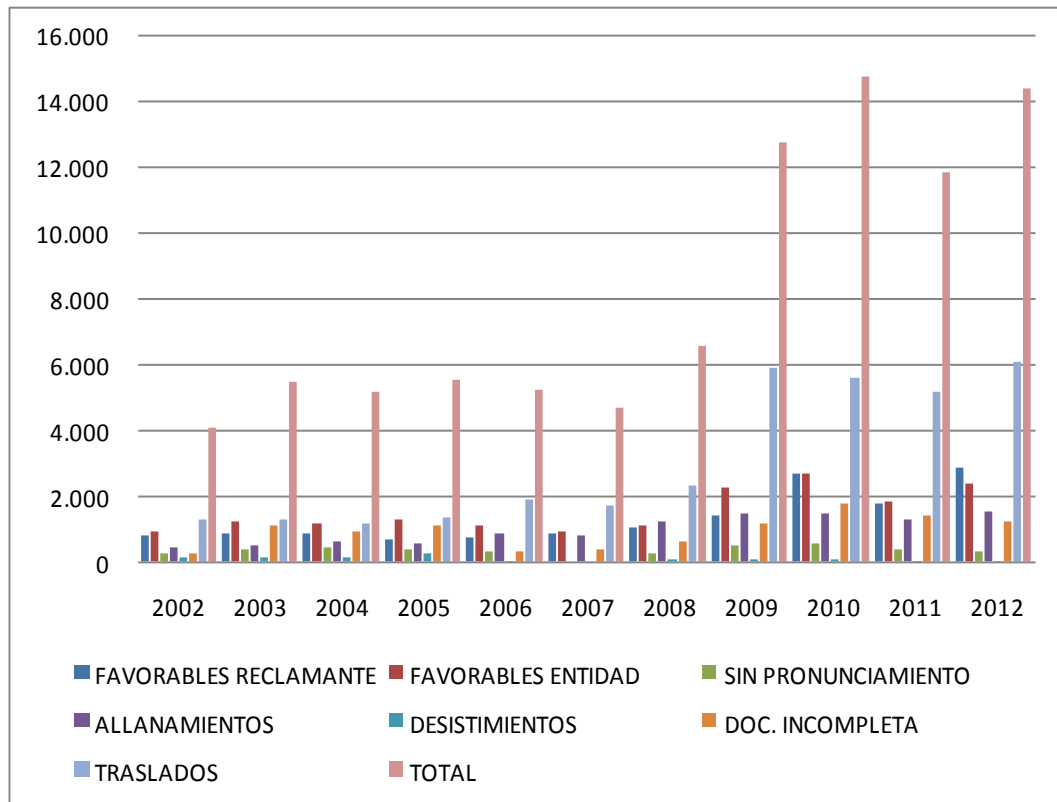
Al comienzo del periodo analizado, durante el ejercicio 2003, se produjeron 5.545 expedientes, según datos extraídos de la memoria anual del Servicio de Reclamaciones del Banco de España para el año 2003. De ese total, 3.175 corresponden a expedientes en los que se solicitaron alegaciones a la entidad reclamada, en 1.011 de ellos el dictamen del Servicio favoreció a la parte reclamante y para 1.271 se resolvió a favor de la entidad reclamada. En términos porcentuales, suponen un 18,2% y 22,9%, respectivamente. Además, hubo otros 479 expedientes en los que se produjo el allanamiento de la entidad al aceptar la tesis de su cliente, mientras que en 414 no se emitió respuesta por motivos de falta de competencia. Por último, en los restantes 2.206 expedientes en los que no se consideró preciso solicitar alegaciones a la entidad reclamada, principalmente se

solicitaba información sobre una determinada práctica, no implicando una reclamación; y en otros 458 casos se produjo el archivo al no aportar el reclamante la documentación expresamente solicitada por el Servicio.

Al final del periodo estudiado, en la Memoria de Reclamaciones de 2012, se expone que en un 22% de los casos tramitados, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión de informe. En un 18% adicional de los casos que llegaron al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se llegó a un acuerdo a consecuencia de la emisión del informe motivado de dicho Servicio. Del total de informes emitidos, el 51,25% de los informes emitidos fueron a favor de los intereses de los reclamantes, el 42,8% a favor de la entidad financiera, y en el 5,9% restante se emitió informe sin poder entrar sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio o respuesta de las entidades o por exceder las competencias del Servicio (Banco de España, 2012).

En el gráfico 4.4 se muestra el resultado de las reclamaciones que han sido presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España en el periodo comprendido entre 2002 y 2012.

Gráfico 4.4. Número de reclamaciones presentadas en el Banco de España en el periodo 2002-2012 desglosadas según su resultado



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE.

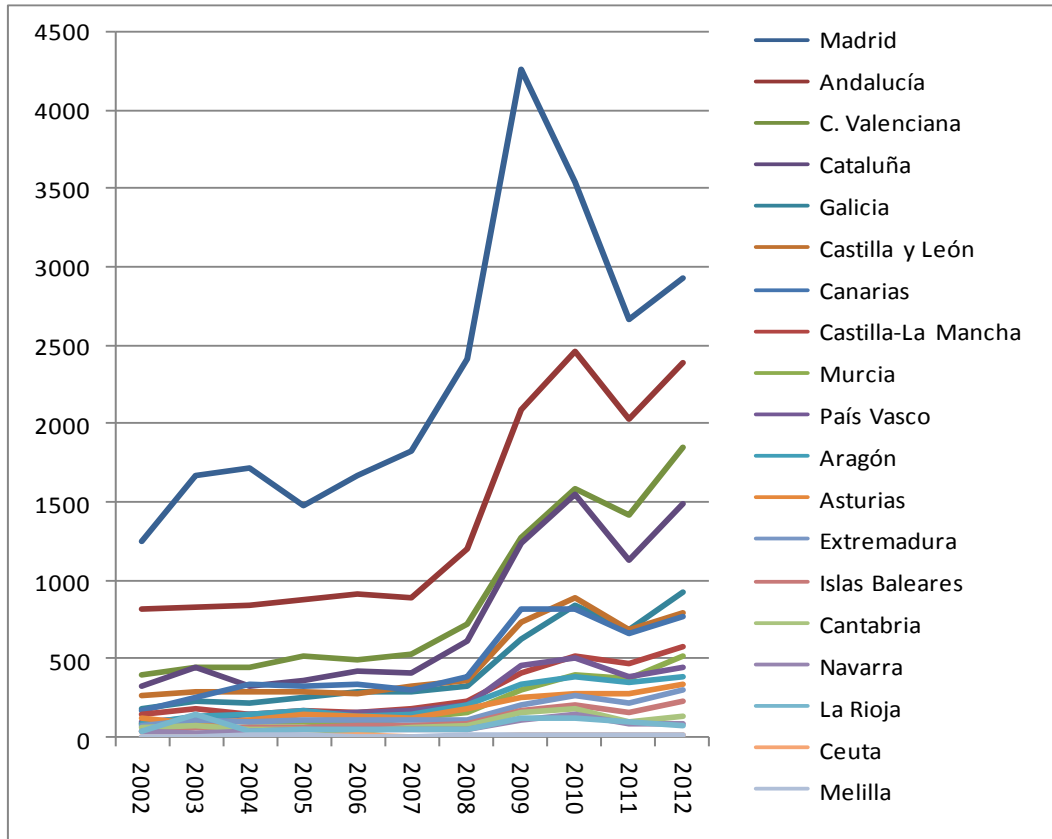
4.2.1.6 Impacto geográfico de las reclamaciones.

El incremento de reclamaciones recibidas en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España a partir de 2007 con el comienzo de la crisis, ha tenido su reflejo en la media nacional, que se sitúa en 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Este crecimiento se ha observado, por otra parte, en casi todas las Comunidades Autónomas (Banco de España, 2007).

Si se analiza la distribución del número de reclamaciones en función de la Comunidad Autónoma donde se produce la incidencia reclamada, Madrid sigue siendo la que lidera de modo destacado la lista de comunidades reclamantes. Y otro tanto ocurre si la cifra se pondera por el número de habitantes mayores de 16 años. Sin embargo, si el ejercicio de ponderación se hace tomando la actividad financiera de cada comunidad, Madrid pasa a estar por debajo de la media, dejando de nuevo a Canarias a la cabeza de las regiones con más reclamaciones (Banco de España, 2012).

En el gráfico 4.5, se presenta la evolución de las reclamaciones desglosada por comunidades autónomas, para así plasmar de forma más clara posibles desequilibrios y diferencias entre la evolución de las distintas comunidades españolas.

Gráfico 4.5. Número de reclamaciones presentadas en el Banco de España en el periodo 2002-2012 desglosadas por comunidades autónomas



Fuente: elaboración propia con datos del BDE.

En la mayoría de los casos se puede ver una evolución similar, es decir un mantenimiento o leve crecimiento en los años anteriores a la crisis económica, para después subir de forma espectacular en los primeros años de la crisis, en especial 2008, 2009 y 2010, y bajar de nuevo en 2011.

Sin embargo, hay Comunidades donde ese crecimiento de las reclamaciones en los años mencionados anteriormente ha sido proporcionalmente muy superior, sobre todo en el caso de Madrid, que tradicionalmente presentaba un montante superior, Andalucía, la Comunidad Valenciana y Cataluña. A continuación, en la tabla 4.1, se pueden observar los porcentajes que representan cada comunidad autónoma al total de reclamaciones a nivel nacional:

Tabla 4.1. Reclamaciones (%) presentadas ante el Banco de España desglosadas
por comunidades autónomas

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Madrid	29,2%	31,5%	33,0%	28,2%	30,6%	31,8%	32,5%	31,3%	24,0%	22,5%	20,5%
Andalucía	19,1%	15,8%	16,3%	16,7%	16,7%	15,7%	16,1%	15,4%	16,7%	17,2%	16,7%
C. Valenciana	9,3%	8,5%	8,5%	10,0%	9,1%	9,3%	9,7%	9,3%	10,7%	11,9%	12,9%
Cataluña	7,8%	8,6%	6,5%	7,1%	7,8%	7,2%	8,3%	9,1%	10,5%	9,5%	10,4%
Galicia	4,3%	4,3%	4,3%	4,9%	5,2%	5,2%	4,3%	4,6%	5,8%	5,9%	6,5%
Castilla León	6,3%	5,6%	5,6%	5,6%	5,1%	5,7%	5,0%	5,4%	6,0%	5,8%	5,5%
Canarias	4,1%	5,0%	6,6%	6,3%	6,2%	5,4%	5,1%	6,0%	5,5%	5,6%	5,4%
Castilla La M.	3,6%	3,5%	2,9%	3,4%	3,0%	3,2%	3,1%	3,0%	3,5%	4,0%	4,1%
Murcia	2,0%	2,0%	1,9%	1,8%	1,6%	2,2%	2,0%	2,3%	2,7%	3,2%	3,7%
País Vasco	2,5%	2,6%	2,9%	3,0%	3,1%	3,1%	2,9%	3,3%	3,4%	3,3%	3,1%
Aragón	2,2%	2,7%	3,0%	3,4%	2,6%	2,6%	2,8%	2,4%	2,6%	2,9%	2,7%
Asturias	3,0%	1,7%	2,3%	2,8%	2,6%	2,3%	2,5%	1,9%	1,9%	2,4%	2,4%
Extremadura	1,8%	2,1%	1,9%	2,2%	2,1%	1,9%	1,5%	1,5%	1,8%	1,9%	2,1%
Islas Baleares	1,1%	1,3%	1,3%	1,4%	1,5%	1,5%	1,2%	1,2%	1,4%	1,3%	1,6%
Cantabria	1,6%	1,4%	1,1%	1,1%	0,8%	1,2%	1,1%	1,2%	1,2%	0,9%	1,0%
Navarra	0,8%	0,5%	0,7%	0,9%	0,9%	0,8%	0,7%	0,8%	1,1%	0,7%	0,6%
La Rioja	1,0%	2,9%	0,8%	1,0%	1,0%	0,9%	0,8%	1,0%	0,9%	0,8%	0,6%
Ceuta	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Melilla	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Total	4.288	5.313	5.197	5.243	5.473	5.736	7.449	13.640	14.760	11.861	14.313

Fuente: Banco de España

Como puede observarse en la tabla 4.1, de reclamaciones presentadas por comunidades autónomas desde 2002 a 2013 extraídos de la memoria del Banco de España, se puede observar como en el ejercicio 2002 presenta el nivel más bajo de reclamaciones, siendo el total nacional de 4.288, y Madrid la comunidad donde se presentaron más reclamaciones, con un 22,9% del total presentadas en España. El segundo lugar lo ocupa la Comunidad Autónoma de Andalucía, con un 19,1% del total. Como contrapartida en 2010 se observa el nivel máximo del período estudiado, en el cual se alcanzan 14.760 reclamaciones, más del triple que en 2002, estando Madrid y Andalucía igualmente a la cabeza con un 24% y 16,7% respectivamente, del total de reclamaciones presentadas en el territorio español.

4.2.2 Comisión Nacional del Mercado de Valores

Los inversores pueden dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para presentar reclamaciones cuando consideren que sus intereses se han visto afectados negativamente por la actuación de alguna entidad en relación a productos de inversión. Es de resaltar que no es potestativo del ahorrador o inversor decidir donde presentar su reclamación sino que está claramente definido en la normativa reguladora que se expone al comienzo de este capítulo 4 que la el Servicio de Reclamaciones de la CNMV solo entenderá de asuntos relacionados con productos de inversión y se inhibirá en relación al resto que correspondan bien al Servicio de reclamaciones del Banco de España o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

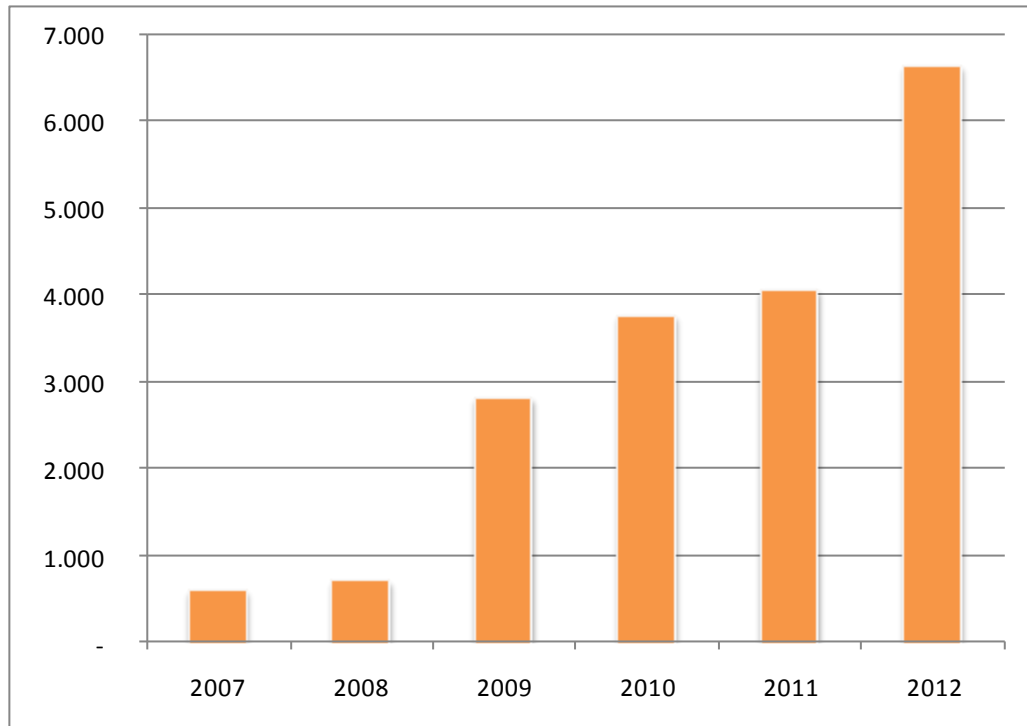
4.2.2.1 Cantidad y evolución de las reclamaciones

Respecto a las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV presentadas en su informe anual para el año 2003, en ese ejercicio fueron 1.355, registrándose un aumento del 23,86% en relación con el año anterior.

En el informe anual correspondiente al año 2012 se recogieron 10.900 reclamaciones, y continuó la tendencia de gran crecimiento respecto a años anteriores, intensificándose la entrada de reclamaciones.

En el gráfico 4.6 se presentan las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores durante el periodo 2007-2012, ya que sólo para este periodo se encuentran los datos disponibles.

Gráfico 4.6. Cantidad de reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el periodo 2007-2012



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMV

Como se observa en el gráfico 4.6, la evolución de las reclamaciones interpuestas ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha sido creciente.

Este comportamiento, distinto al de las reclamaciones interpuestas ante el Banco de España que presenta altibajos, se debe a la evolución creciente de contratación de productos financieros menos extendidos y/o corrientes como participaciones preferentes o productos complejos. Esta creciente contratación se ha debido principalmente a dos causas:

- La mayor rentabilidad de estos productos frente a productos tradicionales como plazos fijos.

- Fomento y mayor venta de productos complejos a través de los Bancos, ya que le son muy rentables su venta y no asumen riesgos.

También es destacable que el “retraso” en relación a la masiva presentación de reclamaciones ante el SRBE, procede del hecho de que numerosos ahorradores o inversores no fueron conscientes de las minusvalías en sus productos de inversión hasta que la prolongada crisis produjo efectos en las economías familiares y les llevo a disponer de sus ahorros, encontrándose con que los mismos estaban ubicados en preferentes, estructurados y otros con notables pérdidas, cuando no con la imposibilidad manifiesta de disponer de ellos como en el caso de las preferentes.

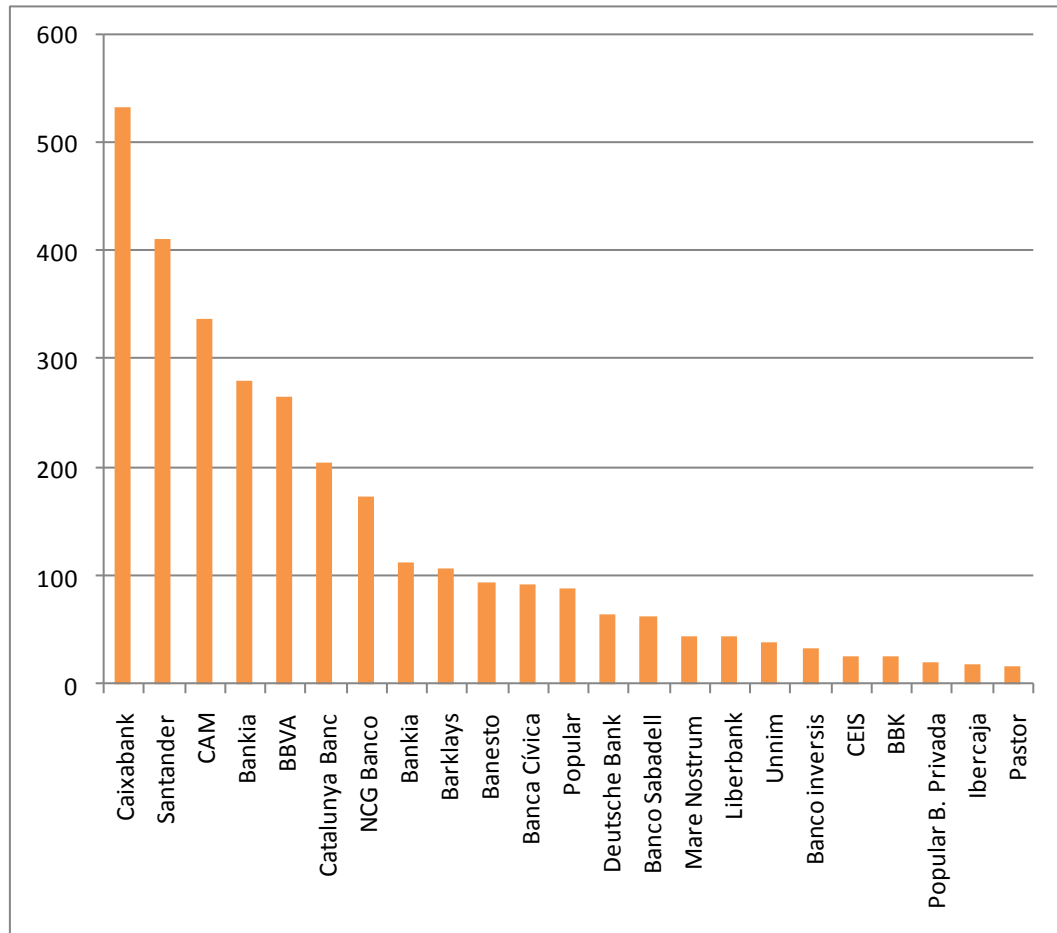
4.2.2.2 Entidades reclamadas

Las reclamaciones presentadas a lo largo del 2003 concentran un porcentaje del 95% en entidades financieras, 3% a emisores de valores y el resto a otras entidades, según datos recogidos de los informes anuales de la CNMV.

Igualmente en 2012 continúa casi la totalidad de las reclamaciones recibidas son contra bancos y cajas de ahorros, lo que se explica por su peso en la canalización del ahorro en España. A dichas entidades se dirigió el 97,5% de las reclamaciones resueltas en 2012 (CNMV, 2012).

En el gráfico 4.7 se puede visualizar la evolución de las reclamaciones presentadas ante la CNMV desglosadas por entidades financieras en el último periodo para el cual tenemos datos, el año 2012.

Gráfico 4.7. Número de reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el año 2012 desglosadas por entidades financieras



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMV

En el gráfico 4.7 se presentan las reclamaciones, divididas por entidades con un número mayor de 15 reclamaciones presentadas ante la CNMV. Como se puede observar, normalmente los bancos más grandes (como es lógico) presentan un volumen más grande de reclamaciones, aunque existen excepciones:

Destaca el gran volumen de reclamaciones de Causaban, que es la tercera entidad financiera por volumen de negocio, sin embargo, está a la cabeza de las reclamaciones presentadas en 2012 ante la CNMV. Otro caso llamativo es la

CAM (actualmente integrada en el Banco Sabadell) y Catalunya Banc con volúmenes también anormalmente altos.

Otras entidades presentan un número relativamente bajo de reclamaciones respecto a su volumen como son el Banco Sabadell y Unicaja, que ni siquiera aparece en la relación. Las entidades con volúmenes relativamente bajos de reclamaciones, en comparación a su volumen de activo, normalmente es debido al perfil de su clientela, contando estos con clientes con un perfil más conservador (jubilados, amas de casa...), que normalmente son más reacios a la contratación de productos financieros menos tradicionales y, por supuesto, a la mejor posición económica de esas entidades financieras que tuvieron una relación más distante con productos de discutible interés para sus clientes.

4.2.2.3 Cuestiones reclamadas

Las principales cuestiones planteadas son las referidas a fondos de inversión con un porcentaje del 39,5%, operaciones con valores con el 27%, contratos financieros atípicos representado por un 22,2%, y el resto se dividen entre diversos contenidos como emisiones de valores, preferentes, warrants, OPAs, gestión de carteras, y otros (CNMV, 2012b).

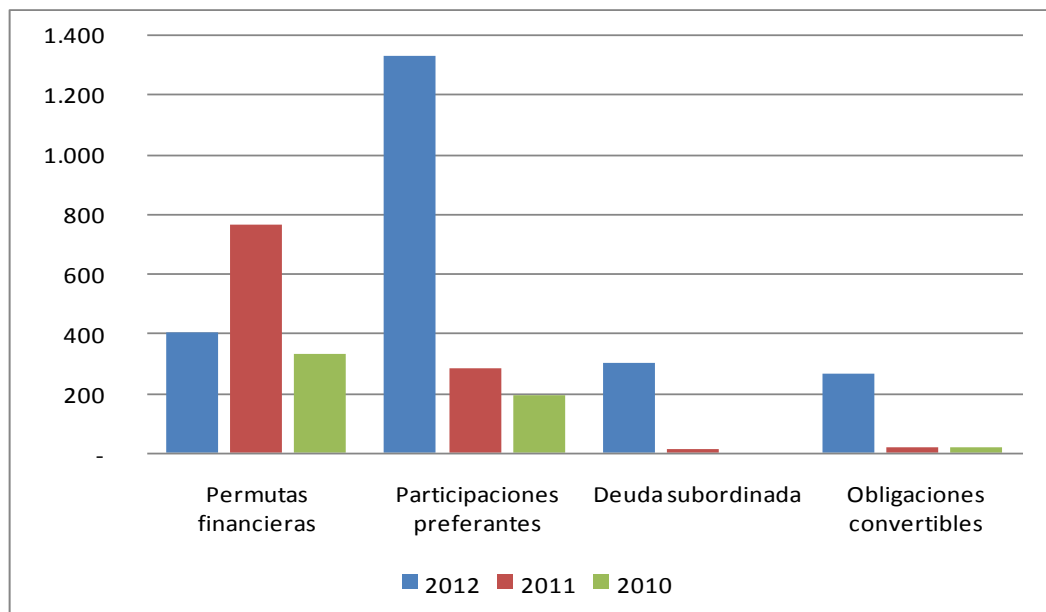
En el 2012 se concentran en la prestación de servicios de inversión con un 95%, y fondos de Inversión y otras Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) con el 5% restante (CNMV, 2012b).

En este último ejercicio, destacan como reclamaciones especialmente significativas, por ser el principal motivo de reclamación, la falta de adecuación a las características del cliente de los productos de inversión vendidos por las

entidades de crédito, especialmente las referidas a la venta de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas emitidas por las propias entidades de crédito, así como las obligaciones necesariamente convertibles (CNMV, 2012b). En estas reclamaciones se ponen de manifiesto problemas tanto en relación con la información sobre los clientes utilizada por las entidades para evaluar la adecuación de los productos, es decir la adecuación del perfil del ahorrador al producto que se le vendía, como a la información facilitada al cliente sobre las características y riesgos de dichos productos en el momento previo a la contratación.

En el gráfico 4.8 se pueden observar las reclamaciones presentadas ante la CNMV desglosadas por productos para los años 2010, 2011 y 2012, únicos años para los cuales se dispone de esta información.

Gráfico 4.8. Cantidad de reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el periodo 2010-2012 desglosadas por productos



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMV

En el gráfico 4.8 se presenta la evolución en los últimos 3 años de los principales productos que concentran más del 95 % de las reclamaciones. Sólo se disponen de los últimos tres años ya que anteriormente en estos anuarios no se procedía a presentar la información dividida por productos.

Como puede observarse, se ha producido una subida espectacular de todas las reclamaciones de estos productos excepto las permutas financieras (SWAPs) que hasta entonces era el producto más reclamado.

En el año 2012 se constata como el producto que crece más en reclamaciones es el de las participaciones preferentes, copando el primer puesto y con un aumento de más del 400% en un solo año. Este tipo de productos ha sido comercializado por las entidades financieras de forma masiva en los últimos años, debido a su fácil comercialización y a la extrema necesidad de capitalización de algunas entidades. No obstante, debido al colapso de su mercado secundario, que ha hecho imposible su venta y por tanto recuperación de lo invertido por parte de los usuarios, se ha producido un espectacular aumento de reclamaciones en clientes que nada conocían del carácter perpetuo de su inversión ni de otras circunstancias que hacían especialmente desaconsejable este producto para el cliente minorista con perfil claramente conservador.

Tanto la deuda subordinada como las obligaciones convertibles, han visto aumentadas sus reclamaciones de forma parecida a las preferentes. Esto se debe al abuso de las entidades financieras en la comercialización de este tipo de productos, en la misma línea de lo comentado con las preferentes, así como por la complejidad de este tipo de productos para los usuarios minoristas.

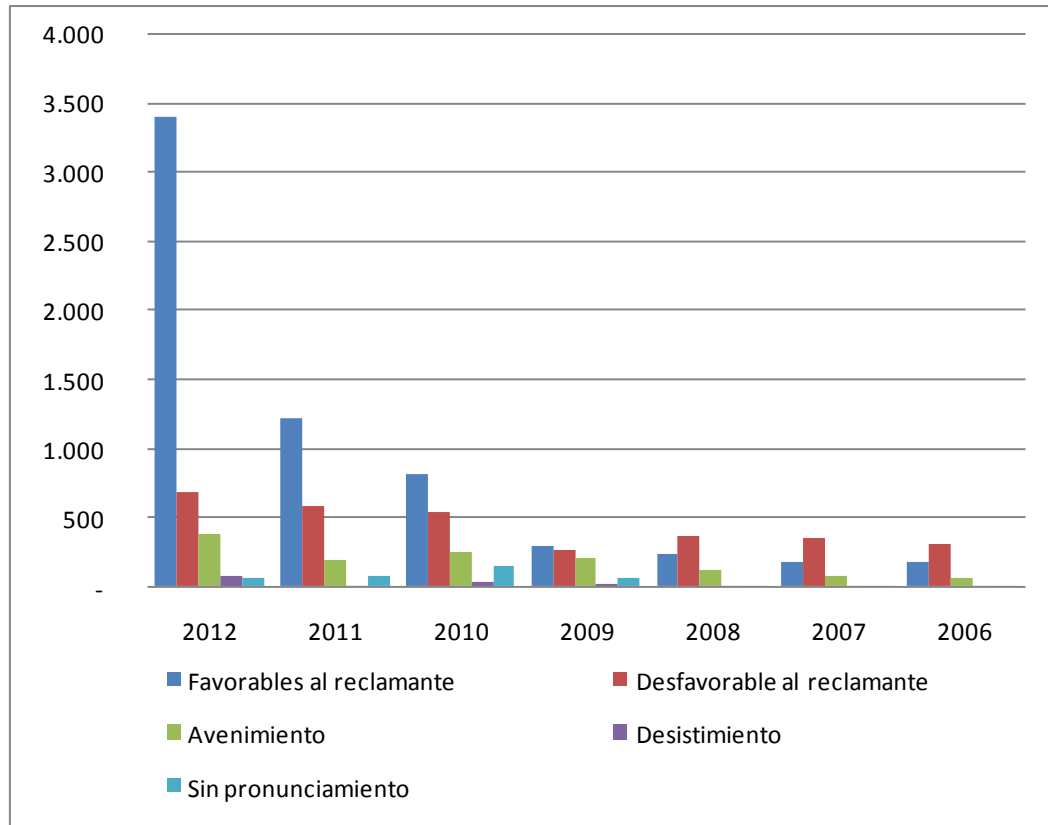
4.2.2.4 Respuestas de las entidades

Las reclamaciones con resolución favorable en 2003 representaron el 10%, siendo desfavorables el 25% el 13% llegaron a un acuerdo entre entidad y reclamante, un 46% no precisaron pronunciamiento, sólo información al reclamante.

Sin embargo en el extremo opuesto de nuestro ámbito temporal, las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante fueron en 2012, según el informe anual de la CNMV para ese año, las más numerosas representando un 38,5% de las reclamaciones tramitadas. Las reclamaciones que terminaron con informe desfavorable a las pretensiones de los reclamantes ascendieron al 12% de las tramitadas.

En el gráfico 4.9, se pueden observar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el organismo de reclamaciones de la CNMV según la respuesta de este para el periodo 2006-2012.

Gráfico 4.9. Cantidad de reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el periodo 2006-2012 desglosadas según respuesta del organismo de la CNMV



Elaboración propia con datos de la CNMV

La evolución del resultado de las reclamaciones a lo largo del periodo anterior, no presenta grandes cambios en su estructura, aunque si en su volumen que es muy superior. Puede constatarse como la mayoría de las reclamaciones se resuelven a favor del reclamante, e incluso su porcentaje ha ido creciendo progresivamente a lo largo del periodo en detrimento de las desfavorables al cliente. Es decir, parece inferirse que a lo largo del periodo analizado la profusión de malas prácticas bancarias ha ido ampliándose tanto en variedad como en

intensidad, ya que ha sido una tónica generalizada a lo largo del periodo estudiado el crecimiento de resultados favorables hacia los reclamantes.

4.2.2.5 Impacto geográfico de las reclamaciones

Al analizar los datos publicados en la Memoria de Reclamaciones de CNMV se observa que las comunidades que se encuentran a la cabeza son Madrid, Cataluña, Andalucía, Comunidad Valenciana y, en el año 2012, Galicia.

Tabla 4.2. Porcentaje de reclamaciones presentadas ante la CNMV por comunidades autónomas en los años 2003 y 2012

	2012	2003
Andalucía	12,70%	10,90%
Aragón	2,10%	4,20%
Asturias	1,10%	2,50%
C. Valenciana	11,60%	11,10%
Canarias	1,50%	2,70%
Cantabria	1,30%	1,20%
Castilla-La Mancha	2,40%	3,20%
Castilla León	3,90%	6,80%
Cataluña	13,80%	18,80%
Ceuta	0,00%	0,20%
Extremadura	1,30%	2,10%
Galicia	25,70%	3,80%

Islas Baleares	0,90%	1,20%
La Rioja	0,40%	0,80%
Madrid	13,20%	24,40%
Melilla	0,00%	0,20%
Murcia	3,20%	2,00%
Navarra	0,70%	0,20%
País Vasco	2,70%	3,70%
Otras	1,00%	
Total	4637	1355

Fuente: Comisión Nacional del Mercado de Valores

Las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, presentan una situación similar a la que se ha analizado en relación a las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con la excepción de la Comunidad Gallega que fue la comunidad en 2012 donde se presentaron un mayor número de reclamaciones ante el servicio de reclamaciones de la CNMV. En la tabla 4.3 la evolución de las reclamaciones ante la CNMV presentadas por comunidades autónomas.

Tabla 4.3. Evolución de las reclamaciones presentadas ante la CNMV en el periodo 2007-2012 desglosadas por comunidades autónomas

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Madrid	163	189	240	464	490	753
Andalucía	66	88	100	197	224	728

C. Valenciana	53	72	79	166	203	662
Cataluña	74	65	83	268	315	791
Galicia	43	49	41	108	165	473
Castilla y León	44	63	63	110	113	225
Canarias	13	29	35	68	68	85
Castilla-La Mancha	19	27	16	60	62	136
Murcia	16	11	15	35	50	185
País Vasco	23	32	47	110	122	154
Aragón	35	29	29	49	66	120
Asturias	20	15	20	26	33	62
Extremadura	8	8	13	22	42	73
Islas Baleares	6	6	8	13	23	50
Cantabria	7	15	15	22	34	74
Navarra	12	10	6	21	25	40
La Rioja	3	9	4	21	20	24
Ceuta	0	0	0	1	3	1
Melilla	1	1	1	3	1	1
TOTAL	606	718	815	1.764	2.059	4.637

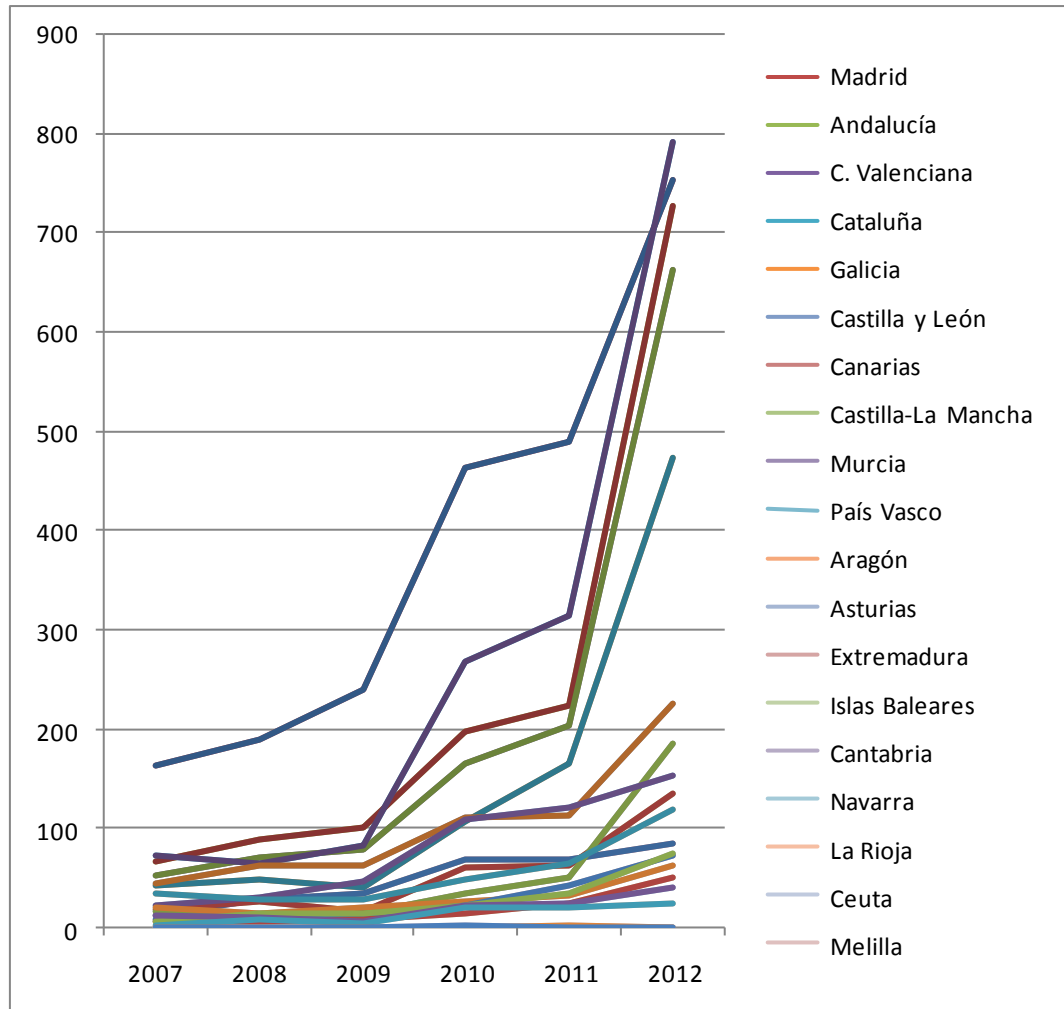
Fuente: Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Puede constatarse que donde se producen un mayor número de reclamaciones es en las comunidades más pobladas: Andalucía, Cataluña, Madrid y Comunidad Valenciana. Como excepción hay que señalar la Comunidad de Galicia que dobla a comunidades como Andalucía con el triple de población que

aquella. En el capítulo 5 se profundizará sobre los posibles motivos de esta situación.

Se podrían distinguir dos grupos de comunidades, por un lado estarían: Madrid, Galicia, Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana donde el número de reclamaciones se han disparado en el último año y el resto de comunidades donde, si bien han aumentado, lo han hecho de forma más moderada, el gráfico 4.10 muestra esta cuestión de forma visual:

Gráfico 4.10. Evolución de las reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el periodo 2007-2012 desglosadas en comunidades autónomas



Fuente: Elaboración propias con datos de la CNMV.

Las cinco comunidades con unos datos de reclamaciones más elevados en 2012 son las mencionadas anteriormente, y donde se observa cómo han evolucionado las reclamaciones de forma más rápida que el resto, sobre todo a partir del año 2010.

4.2.3 Dirección general de seguros y fondos de pensiones

4.2.3.1 Cantidad y evolución de las reclamaciones

Al inicio del periodo objeto de estudio (2003), las reclamaciones totales presentadas a este organismo fueron de 4.788 de las cuales 2.448 estaban relacionadas con seguros, lo que representa un 51% y 2.340 relativas a fondos de pensiones, según datos recogidos en la memoria de reclamaciones de la DGSFP del año 2003.

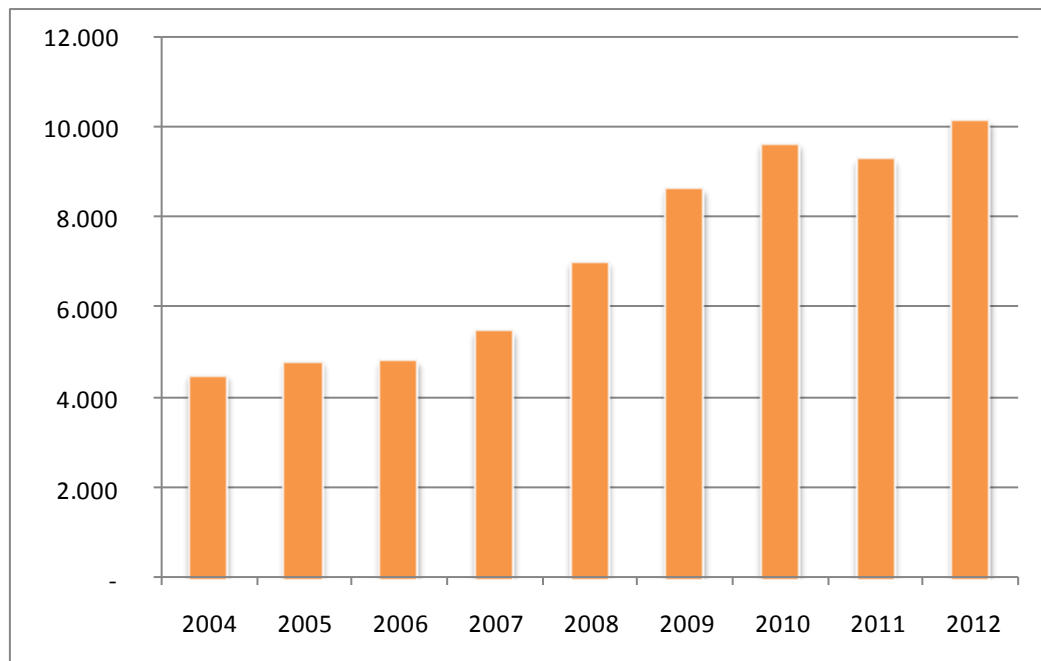
Del total de reclamaciones presentadas, fueron favorables al reclamante un 30%, desfavorables un 25%, siendo el restante 45% resueltas o transferidas a otros organismos, por ejemplo enviadas a trámite pericial, remitidas a un órgano judicial o generaron un desistimiento entre otras causas. Como puede constatarse, las resoluciones de la DGSFP presentan una proporción diferente en relación a las presentadas ante el Banco de España o la CNMV donde, la mayoría, son favorables al reclamante.

Según los datos desprendidos de la información estadística, donde se detalla en cifras la actividad realizada por ese Servicio de Reclamaciones durante el año 2012, se distinguen entre expedientes referidos a los contratos de seguro, los relativos a mediación y los de planes de pensiones, para totalizar en su conjunto la situación del sector desde un punto de vista del volumen total de las reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Del análisis general de este apartado cabe destacar especialmente lo siguiente (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 2013):

El número de expedientes iniciados durante el año 2012 se ha incrementado un 9,65% respecto al año anterior, elevándose la cifra total de expedientes iniciados a 10.733. Dividido por entidades, se ha producido un aumento del 9,91% en lo que se refiere a reclamaciones frente a entidades aseguradoras y, en planes de pensiones, existe un incremento del 33,54% (Dirección General del seguro y Fondos de Pensiones, 2013).

En el gráfico 4.11 se puede observar la evolución de las reclamaciones presentadas ante la Dirección General del Seguro durante los años 2004 a 2012.

Gráfico 4.11. Evolución de las reclamaciones presentadas en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el periodo 2004-2012



Fuente: elaboración propia con datos de la DGSFP

Como puede observarse en el gráfico 4.11, la evolución de las reclamaciones tramitadas, a través de la Dirección General del Seguro y Fondos

de pensiones ha crecido de forma continuada durante los últimos 10 años, exceptuando el año 2011 con una leve caída respecto al año anterior.

Si se analiza la evolución de las reclamaciones realizadas a través de este mecanismo se puede observar una evolución parecida a las presentadas a través de la CNMV, con un crecimiento constante y suave, al contrario que las presentadas a través del Banco de España, con más altibajos y con una tendencia de crecimiento más acusada.

4.2.3.2 Entidades reclamadas

En los informes anuales de reclamaciones presentados ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se distinguen por un lado las presentadas a empresas aseguradoras y, por otro, a los fondos de pensiones.

Para el año 2004, el primero de los que existe información disponible, las reclamaciones iniciadas atendiendo a la forma jurídica de la entidad reclamada, se caracterizan por lo siguiente: El mayor volumen de reclamaciones está constituido por las planteadas contra sociedades anónimas que suponen el 86%. Le siguen las reclamaciones contra Mutuas que alcanzan el porcentaje del 11%, siendo un restante 3% el constituido por reclamaciones contra entidades extranjeras, mutualidades de previsión social, entidades de derecho público y agrupaciones de entidades aseguradoras (Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones, 2005).

Durante el ejercicio 2012 se presentan leves cambios en el volumen de reclamaciones, dependiendo de la forma jurídica de las entidades ante las que se presentan las reclamaciones, que quedaría de la siguiente manera: Un 79.79%

están dirigidas a sociedades anónimas, un 8.03% a mutuas, las mutualidades de previsión social con un 1.60% y las entidades extranjeras con un 10.39%. Como vemos se han triplicado las reclamaciones hacia las entidades extranjeras, han subido levemente las reclamaciones a mutuas de seguros y han descendido las presentadas a sociedades anónimas. Esta evolución tiene un nexo directo con el creciente aumento de la cuota de mercado de multinacionales aseguradoras extranjeras, en un mercado, como el español donde siempre habían predominado las entidades nacionales (Dirección General del Seguro y Fondos de pensiones, 2012).

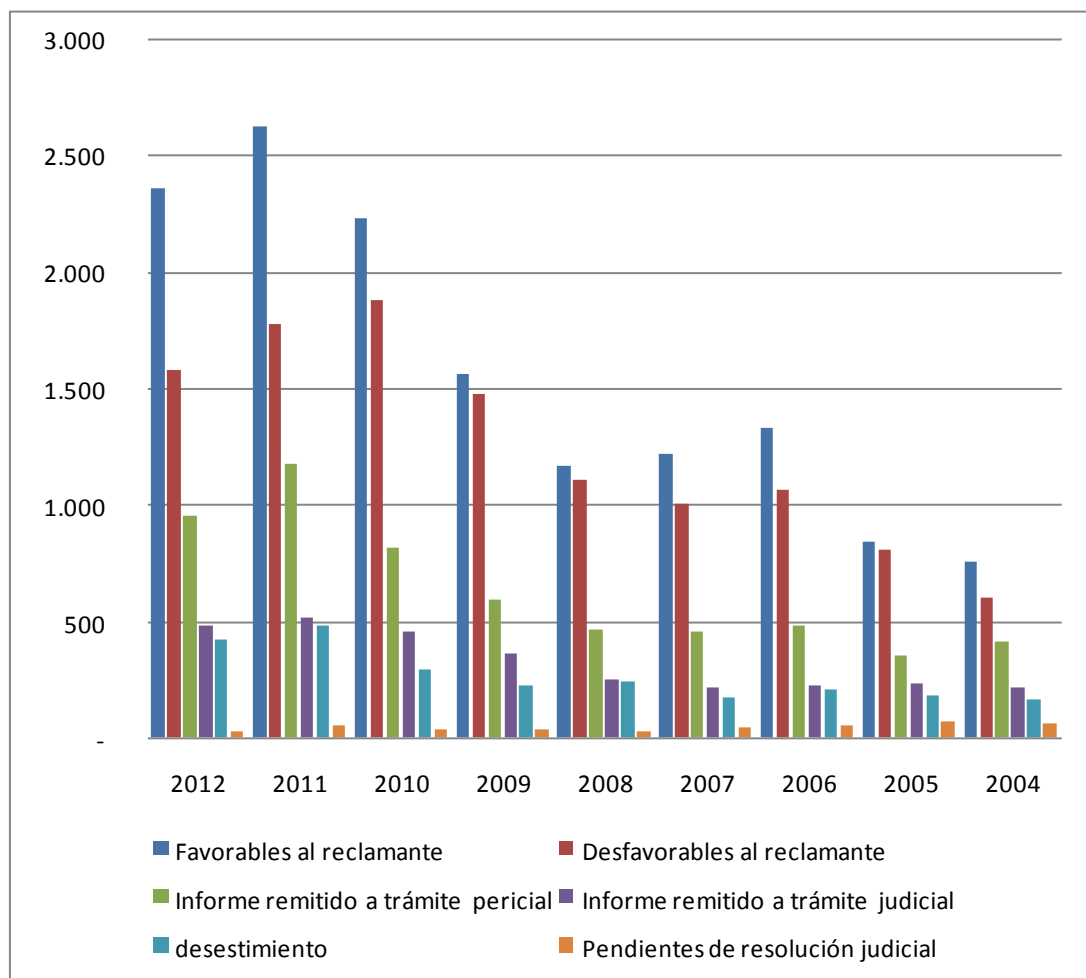
4.2.3.3 Respuestas de las entidades

Respecto al resultado de los informes con los que finalizan los expedientes de reclamación, un 40,64% concluyó con un informe favorable a la entidad, un 27,13% con un informe favorable al interesado y en el restante 32,23% el Servicio de Reclamaciones no pudo emitir, a la vista de la circunstancias planteadas, un pronunciamiento expreso que estimara o desestimara la pretensión del interesado (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 2013).

Si tenemos en cuenta únicamente los expedientes en los que ha existido un pronunciamiento del Servicio de Reclamaciones, podemos afirmar que aproximadamente el 40,04% se ha resuelto a favor del reclamante y el 59,96% a favor de la entidad (Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones, 2013).

En el gráfico 4.12 se muestra la evolución de las reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el periodo 2004-2012, desglosadas según su respuesta.

Gráfico 4.12. Evolución de las reclamaciones presentadas en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el periodo 2004-2012 desglosadas según su respuesta



Fuente: elaboración propia con datos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

La evolución de los resultados de las reclamaciones presentadas a través de la DGSFP, han experimentados ligeros cambios a través de los últimos años:

Por un lado, se ha producido un mayor peso de las reclamaciones favorables a los reclamantes en detrimento de las desfavorables a los reclamantes. En el resto de resultados destacan pocos cambios, aunque se nota una leve reducción progresiva en las que compete a las resoluciones pendientes de resolución judicial, lo que puede significar un mayor aumento del tiempo de espera en los juzgados que hace que muchos reclamantes acaben por no seguir adelante con sus reclamaciones.

Por otro lado, también las enviadas a trámite pericial han aumentado, debido al aumento del fraude por parte de los usuarios de seguros.

4.2.3.4 Impacto geográfico de las reclamaciones

Al analizar los datos publicados en la Memoria de Reclamaciones de la DGSFP observamos que las comunidades que se encuentran a la cabeza son Madrid, Cataluña, Andalucía Comunidad Valenciana.

Tabla 4.4. Reclamaciones presentadas ante la DGSFP en el periodo 2004-2012
desglosada por comunidades autónomas

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Madrid	1.357	1.688	1.584	1.830	2.285	2.284	2.439	2.377	2.608
Andalucía	680	625	759	782	1.018	1.315	1.566	1.424	1.551
C. Valenciana	508	428	385	548	566	986	1.009	919	1.128
Cataluña	408	401	409	453	758	742	925	1.027	1.067

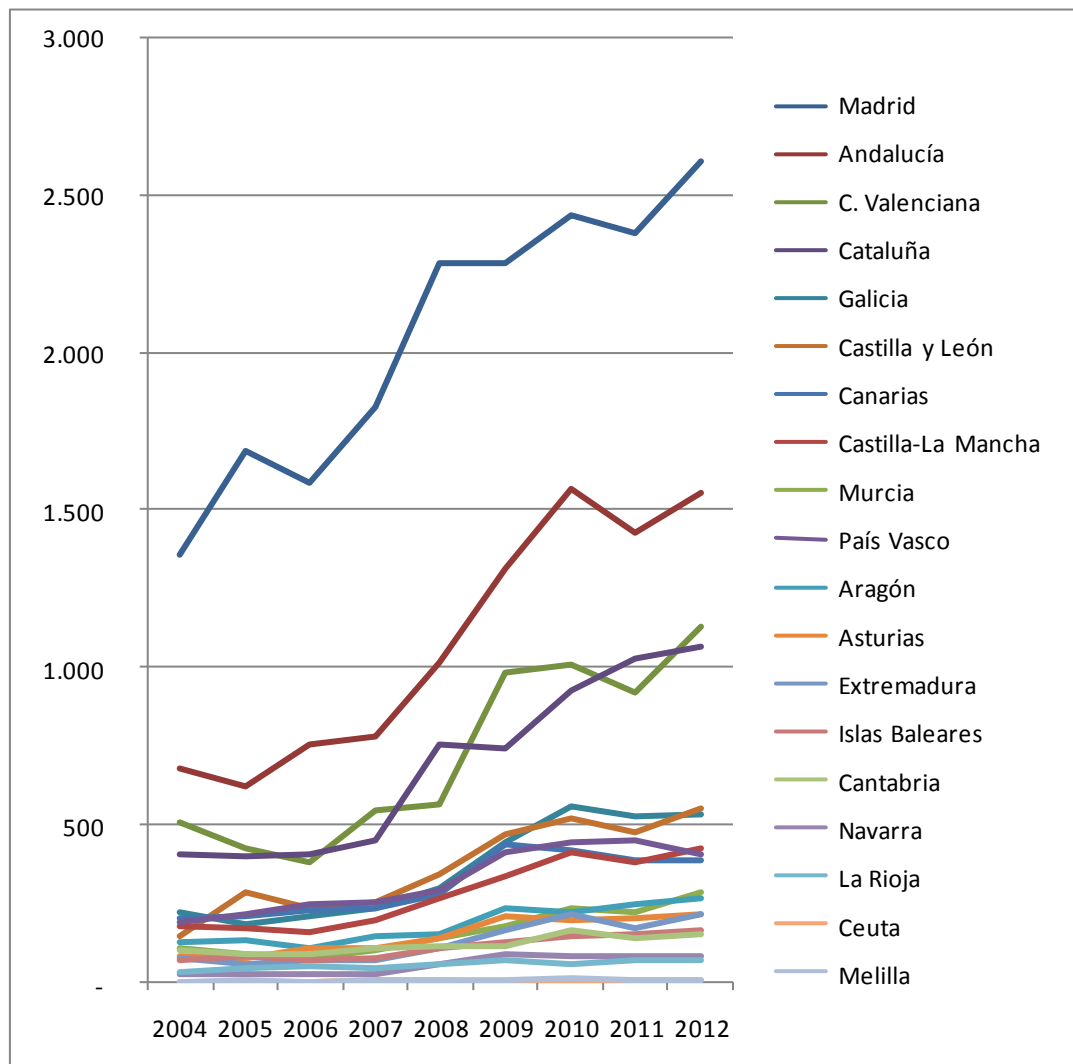
Galicia	224	188	212	241	301	446	562	531	534
Castilla y León	144	283	231	251	343	473	521	479	553
Canarias	203	209	231	236	281	439	421	390	387
Castilla-La Mancha	179	176	160	200	268	341	413	385	429
Murcia	107	88	77	101	144	177	234	224	288
País Vasco	190	213	246	251	295	412	442	451	407
Aragón	132	140	112	152	158	234	224	247	268
Asturias	82	78	110	107	142	210	200	206	218
Extremadura	75	59	73	73	112	163	216	173	216
Islas Baleares	68	83	70	75	105	128	143	151	164
Cantabria	98	87	87	107	117	115	168	143	155
Navarra	25	25	26	28	58	91	87	87	85
La Rioja	30	42	50	43	59	70	56	70	72
Ceuta	1	1	4	7	8	4	7	7	9
Melilla	1	6	2	7	7	8	12	7	9
TOTAL	4.512	4.820	4.828	5.492	7.025	8.638	9.645	9.298	10.148

Fuente: Elaboración propia con datos de la DGSFP

Como puede observarse en la tabla 4.4, las comunidades con más población presentan un mayor número de reclamaciones, aunque existen curiosidades como que Madrid tenga un mayor número de reclamaciones que Andalucía o Cataluña con un menor número de habitantes. Otra comunidad como es la Valenciana presenta un mayor número de reclamaciones que Cataluña. En el

gráfico 4.13 se resume de manera más visual e intuitiva la información de la tabla anterior.

Gráfico 4.13. Evolución de las reclamaciones presentadas en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el periodo 2004-2012 desglosadas por comunidad autónoma



Fuente: Elaboración propia con datos de la DGSFP

Como se puede observar se ha producido una evolución similar en todas las comunidades, con un aumento progresivo años tras año de las reclamaciones

presentadas ante la DGSFP con pequeñas excepciones en años aislados. Las cuatro comunidades que presentan un mayor número de reclamaciones son las mencionadas anteriormente vemos como siguen una evolución parecida a todas las demás aunque en un volumen mayor.

4.3 El proceso de reestructuración bancaria en España y su impacto en las reclamaciones

A comienzos del año 2010 empezó en España un proceso de reestructuración bancaria, que dura hasta nuestros días. La mayor parte de las entidades afectadas por este proceso fueron las antiguas cajas de ahorros, que en aquel periodo suponían un total de 45 entidades.

Actualmente, y tras numerosas fusiones y adsorciones de entidades, en el sector de las antiguas cajas de ahorros apenas subsisten 11 grupos, pasando de un volumen de activos de 29.440 millones de euros a comienzos de 2010 a 91.640 millones de euros en la actualidad (Asociación Española de Banca, 2012). Así mismo el número de trabajadores y de oficinas se ha reducido drásticamente desde entonces, hasta los 84.994 empleados a 30 de junio de 2014, lo que representa una reducción del 31,5% (39.060 empleados). El número de oficinas se ha reducido en 8.132, hasta las 15.025 actuales, lo que ha supuesto una reducción del 35,1%.

En la tabla 4.5 se puede observar de forma gráfica el proceso de fusiones y adquisiciones, pudiéndose apreciar cómo se va reduciendo progresivamente el número de entidades financieras, llegándose a un escenario donde operan unos pocos grupos bancarios pero más grandes y fuertes.

Tabla 4.5. Evolución del mapa bancario durante el proceso de reestructuración bancaria

2009	2010	2011	2012	2013	2014	
La caixa	La Caixa	Caixabank	CAIXABANK			
Caixa Girona						
Cajasol	Cajasol					
Caja de Guadalajara						
Caja navarra	Banca Cívica	Banca Cívica				
Caja de Burgos						
Caja Canarias						
Caja Madrid						
Bancaja	BANKIA					
La Caja de Canarias						
Caixa Laietana						
Caja de Ávila						
Caja Segovia						
Caja Rioja						
CAM				Banco CAM	BANCO SABADELL	
Cajasur	BBK Bank	KUTXABANK				
CAM						
Kutxa						
BBK						
Caja Murcia	BMN					
Caixa Penedés						
Caja Granada						
Sa Nostra						
Caixa Sabadell				Unnim	Unnin Banc	BBVA
Caixa Terrassa						
Caixa Manlleu						
Caixa Catalunya	Catalunya Caixa	Catalunya Banc		BBVA		
Caixa Tarragona						
Caixa Manresa	Unicaja	Unicaja Banco				
Unicaja						
Caja Jaén						
Caja España						
Caja Duero	CEISS	Banco CEISS		UNICAJA BANCO		
Caixa Galicia						
Caixanova	Novacaixagalicia	Novacaixagalicia banco		ABANCA		
CCM	Banco CM Cajastur	LIBERBANK				
Cajastur						
Caja Extremadura						
Caja Cantabria						
Caja Inmaculada de Aragón	Banco Caja 3				IBERCAJA BANCO	
Caja Círculo de Burgos						
Caja de Badajoz						
Ibercaja	Ibercaja Banco					
Caixa Ontiyent						
Colonia Caixa Pollença						

Fuente: Asociación española de banca (2013). Año 2012: año clave del sistema

bancario español

Como se puede observar en la tabla 4.5, el número de entidades bancarias en España se ha reducido drásticamente, y actualmente se compone de 13 grupos bancarios de los 45 que existían antes de 2010. Al final de este proceso de reestructuración bancaria, ha habido diferentes entidades bancarias que han precisado de ayudas públicas para poder completar su proceso de reestructuración o simplemente porque atravesaban serios problemas de liquidez y solvencia, estas entidades son. Las ayudas prestadas por el Fondo de Reestructuración Bancaria Ordenada (FROB) se presentan en la tabla 4.6. En esta tabla se aprecia que las ayudas concedidas por el FROB a cuatro entidades (Bankia, Catalunya Caixa, NCG Banco y CAM) suponen más del 85% del total de ayudas concedidas.

Tabla 4.6 Cuantía de las ayudas (millones de €)

ENTIDAD	IMPORTE
BANKIA	4.465
CATALUNYA CAIXA	2.968
NCG BANCO	5.800
BANCA CÍVICA	977
BANCO MARE NOSTRUM	915
CAJA ESPAÑA-DUERO	525
CAJASUR	392
UNNIM	380
CAM	5.800
TOTAL	22.222

Fuente: Elaboración propia con datos del FROB

4.3.1 Evolución del proceso de reestructuración bancaria a través de los diferentes decretos-ley

El proceso de reestructuración bancaria en España, se ha ido modelando mediante una serie de decretos legislativos a lo largo de la actual crisis económica.

En el año 2009, mediante el real decreto-ley 9/2009, se constituye el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), contando con una dotación inicial de 9.000 millones de euros y que tenía como objeto inicial gestionar los posibles procesos futuros de reestructuración y resolución de entidades de crédito y contribuir a reforzar los recursos propios de las mismas, ya que algunas entidades más débiles empezaban a mostrar signos preocupantes de liquidez y peligros de quiebra ante el deterioro de sus balances debido a la crisis inmobiliaria y a la que tan expuesta estaban las antiguas Cajas de Ahorro.

En el año 2010, mediante el real decreto-ley 11/2010, de reestructuración y reforma del sector de las cajas de ahorro, se intentan aplicar nuevas fórmulas corporativas, obligando a las antiguas cajas de ahorro a gestionar su actividad a través de un banco y/o fundaciones de carácter especial.

En el año 2011, ante los requerimientos de mayor solvencia por parte de las entidades financieras españolas, se dictó el real decreto-ley 2/2011, que sirvió para incrementar los requerimientos de capital: un 8% de los activos ponderados por riesgo con carácter general, que se eleva al 10% para aquellos grupos o entidades que no hayan colocado al menos un 20% de su capital entre inversores terceros y tengan un porcentaje de financiación mayorista superior al 20%.

En el año 2012 se dictaron dos nuevas leyes que servían para seguir con el proceso de reestructuración bancaria y que tenían como objeto el saneamiento del

sector bancario ante la exposición al sector inmobiliario. Por un lado, el real decreto-ley 2/2011, por el cual se establece un plan de saneamiento de provisiones y capital adicionales para cubrir el deterioro en los balances bancarios ocasionado por los activos en situación de riesgo vinculados a la actividad de promoción inmobiliaria.

Ese mismo año se aprobó con posterioridad, una nueva ley que seguía con el proceso de reestructuración bancaria y que tenía como objeto, al igual que la anterior, el saneamiento de los balances bancarios ante la excesiva exposición al sector de promoción inmobiliaria. Éste fue el decreto-ley 8/2012, mediante el cual se vuelven a elevar las provisiones y, lo más importante de todo, se separan los activos inmobiliarios adjudicados a través de su traspaso obligatorio a sociedades de gestión de activos. Mediante este decreto-ley se creó la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) o comúnmente llamado “banco malo”, donde los bancos depositaban los activos inmobiliarios de difícil colocación, de esta manera conseguían eliminarlos de sus balances, mejorándolos de forma sustancial.

En la tabla 4.7 se observa el volumen de activos problemáticos y no problemáticos de la banca española, mediante el cual nos hacemos una idea de su impacto.

Tabla 4.7. Activos problemáticos y no problemáticos de la banca española
diciembre 2011 (millones de euros)

	TOTAL BALANCE	COBERTURA DIC. 2011	PROVISIONES + CAPITAL		TOTAL	COBERTURA (%)
			RD-L2/2012	LEY 8/2012		
ACTIVOS PROBLEMÁTICOS	184.000	54.000	45.000	0	99.000	53,80%
ACTIVOS NO PROBLEMÁTICOS	123.000	0	9.000	28.000	37.000	30,10%
TOTAL ACTIVOS	307.000	54.000	82.000		136.000	44,30%

Fuente: Asociación Española de Banca

Hasta aquí, los diferentes decretos legislativos aprobados por el gobierno español para la mejora y reestructuración del sistema bancario.

4.3.2 Asistencia financiera del EUROGRUPO. El rescate bancario

A mediados de 2012, llega la asistencia financiera del EUROGRUPO, que inyecta casi 20.000 millones de euros para el saneamiento y reestructuración del sistema financiero español. Mediante este plan de asistencia al sistema financiero español, se adopta una serie de condiciones de obligado cumplimiento para la banca española:

- Hoja de ruta: los 14 grupos bancarios españoles que existían en ese momento se dividen en 4 grupos de acuerdo con unos futuros test de stress:

Grupo 0: entidades que no requieren ayudas para cumplir con los nuevos requisitos de capital y Grupo 1, entidades controlados por el FROB.

- . Grupo 2: Entidades que precisan ayudas del Estado para cumplir la exigencia de solvencia.
- . Grupo 3: Entidades con requerimientos de capital pero con planes de recapitalización creíbles que les permitan captar fondos privados.
- Condiciones específicas:
 - . Planes de reestructuración o resolución.
 - . Asunción de pérdidas: los tenedores de instrumentos híbridos asumirán parte del coste de la reestructuración a través de ejercicios de subordinación de deudas.
 - . Segregación de activos dañados: Las entidades que reciban ayudas deberán traspasar sus activos inmobiliarios a una sociedad de gestión de activos (en este caso, la SAREB).
- Condiciones horizontales:
 - . Nuevos requerimientos de información periódica y transparencia.
 - . Refuerzo de la gobernanza de las Cajas de ahorro y bancos gobernadas por ellas.
 - . Revisión del actual marco de provisiones por insolvencias.
 - . Incremento del Common Equity Tier al 9%.
 - . Revisión del marco de concentración de riesgos y operaciones con partes vinculadas.

En Septiembre de 2012 se conocían los resultados del test de stress realizado a la banca española que, de manera general, analizó el 90% del sistema bancario español. Los resultados de este test reflejaban que en primer lugar, en un

posible escenario adverso, 7 grupos de entidades (62% por volumen de activos) no tendrían necesidades de capital (Grupo 0). En segundo lugar, las necesidades de capital para las restantes entidades sumaban un total de 59,3 mil millones de euros, que se redujo a 53,84 mil millones de euros cuando se tiene en cuenta los efectos fiscales de los actuales procesos de integración.

En el cuadro 4.8 se presentan los resultados del citado test de stress.

Tabla 4.8 Necesidades de capital de la banca española según el test de stress realizado en 2012 necesario para la concesión de la ayuda del Eurogrupo
(millones de euros)

	NECESIDADES DE CAPITAL DESPUÉS DEL EFECTO FISCAL	
	ESCENARIO BASE	ESCENARIO ADVERSO
Grupo Santander	19.181	25.297
BBVA	10.945	11.183
Caixabank+Banca Cívica	9.421	5.720
Kutxabank	3.132	2.188
Banco Sabadell + CAM	3.321	915
Bankinter	393	399
Unicaja	969	452
CEISS	-1.269	-2.063
Ibercaja	389	-226
Caja 3	-188	-779
Liberbank	103	-1.198

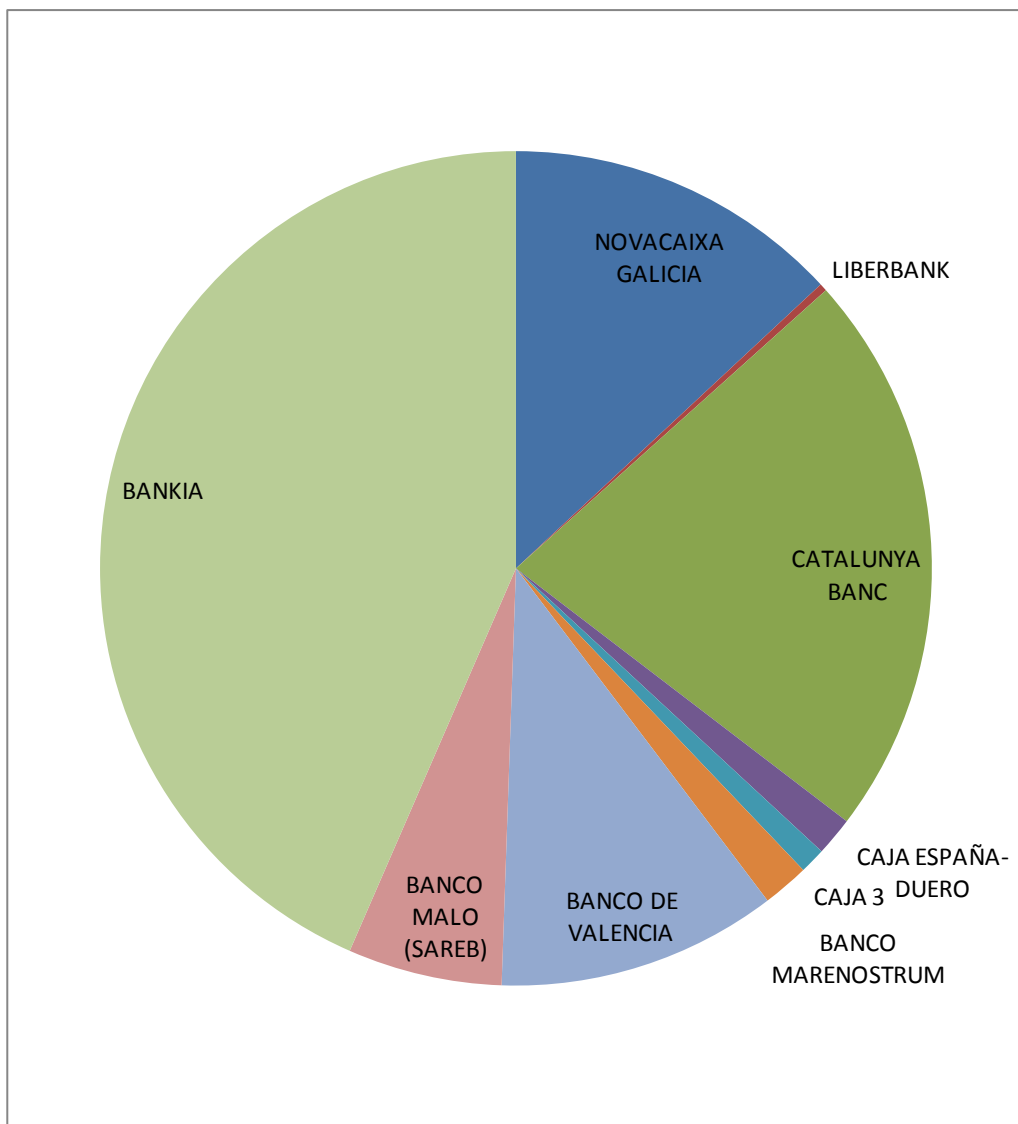
BMN	-368	-2.208
Banco Popular	672	-3.223
Banco de Valencia	-1.846	-3.462
Novagalicia Banco	-3.966	-7.176
Catalunya Banc	-6.488	-10.825
Bankia-BFA	-13.230	-24.743
TOTAL SISTEMA	27.355	-55.902

Fuente: Banco de España (2012d)

Como resultado del anterior test se aprueba un nuevo decreto ley, el 1/2012, que sirve para adoptar una serie de medidas impuestas desde el gobierno europeo, mediante las cuales se crea la sociedad de gestión de activos donde están obligadas a depositar los activos problemáticos las entidades del grupo 1, y también se refuerza la regulación en la comercialización de productos financieros complejos para inversores minoristas, es aquí donde se dicta la obligatoriedad del test incluido en la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MIFID) a los inversores minoristas privados para la venta de un producto financiero complejo.

En el gráfico 4.14 se presenta el reparto de las ayudas del llamado rescate europeo que firmó el gobierno español con el Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE) dependiente del Eurogrupo a las diferentes entidades financieras beneficiadas.

Gráfico 4.14. Reparto de los fondos del rescate del Eurogrupo por entidades financieras beneficiadas

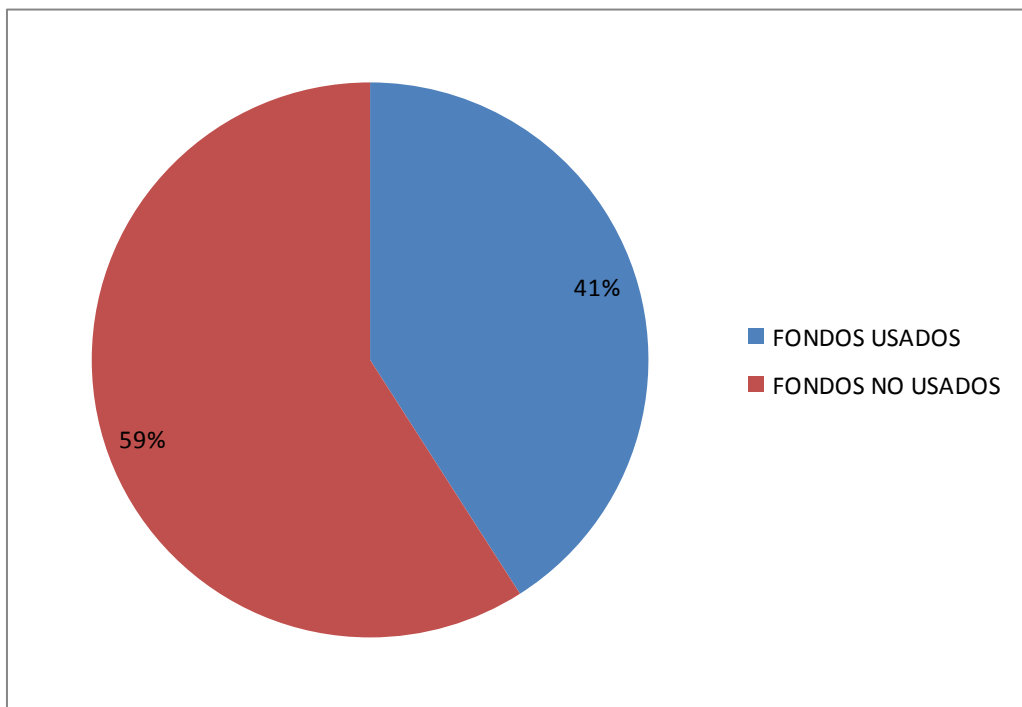


Fuente: Banco de España (2013d)

El MEDE concedió al estado español una línea de crédito de hasta 100.000 millones de euros. Como se muestra en el gráfico 4.15, España sólo utilizó 41.333 millones de euros que recibió en 2012 para sanear su sistema financiero. De esa cantidad el estado español ya ha devuelto 2.800 millones de

euros aunque las condiciones de la concesión de esa línea de crédito estipulaban que la devolución de la ayuda comenzaría en el año 2022 y debería finalizar con el último pago en 2027. Por lo anterior, la deuda pendiente de España en concepto de rescate europeo de la banca con el MEDE es de 38.533 millones de euros.

Gráfico 4.15. Fondos usados de la línea de crédito concedida por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE) de 100.000 millones de euros



Fuente: Banco de España (2013)

4.3.3 El impacto del proceso de reestructuración bancaria en las reclamaciones

Este proceso de reestructuración, unido a la crisis económica que han lastrado los balances de los bancos españoles, ha afectado de forma significativa al aumento de las reclamaciones bancarias. En la tabla 4.9 se puede observar los diferentes grupos bancarios que operan en España, acompañado del número de

reclamaciones por entidad en el año 2012, el tamaño de cada grupo medido mediante su activo y el ratio activo/reclamaciones. Este último nos sirve para comparar el montante de reclamaciones de cada banco de una forma más precisa ya que se relativiza el dato de reclamaciones teniendo en cuenta el tamaño de la entidad.

Tabla 4.9. Número de reclamaciones, activo y ratio activo/número de reclamaciones de las principales entidades bancarias en el año 2012

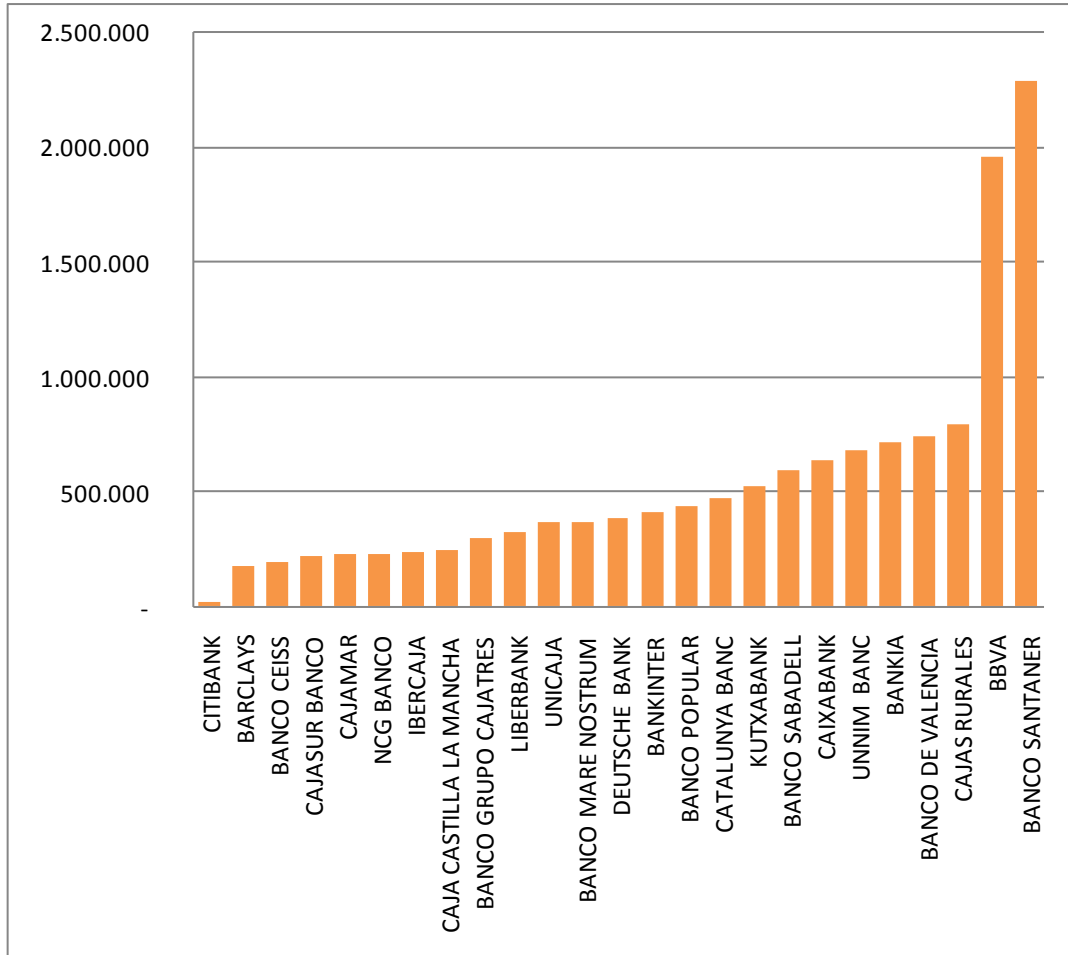
ENTIDAD	RECLAMACIONES	ACTIVO	RATIO ACT./RECLA.
CITIBANK	212	3.082.846,00 €	14.541,73 €
BARCLAYS	145	25.376.229,00 €	175.008,48 €
BANCO CEISS	199	38.223.242,00 €	192.076,59 €
CAJASUR BANCO	64	13.956.515,00 €	218.070,55 €
CAJAMAR	191	43.097.289,00 €	225.640,26 €
NCG BANCO	265	60.580.202,00 €	228.604,54 €
IBERCAJA	178	41.469.096,00 €	232.972,45 €
CAJA CASTILLALA MANCHA	74	18.285.671,00 €	247.103,66 €
BANCO GRUPO CAJATRES	64	18.735.914,00 €	292.748,66 €
LIBERBANK	95	30.911.549,00 €	325.384,73 €
UNICAJA	114	41.278.165,00 €	362.089,17 €
BANCO MARE NOSTRUM	174	63.212.588,00 €	363.290,74 €
DEUTSCHE BANK	42	16.164.084,00 €	384.859,14 €
BANKINTER	147	60.649.216,00 €	412.579,70 €

BANCO POPULAR	346	149.832.448,00 €	433.041,76 €
CATALUNYA BANC	164	77.601.290,00 €	473.178,60 €
KUTXABANK	104	53.907.425,00 €	518.340,63 €
BANCO SABADELL	267	157.954.909,00 €	591.591,42 €
CAIXABANK	529	335.675.311,00 €	634.546,90 €
UNNIM BANC	43	29.173.275,00 €	678.448,26 €
BANKIA	393	279.243.017,00 €	710.542,03 €
BANCO DE VALENCIA	29	21.380.009,00 €	737.241,69 €
CAJAS RURALES	28	22.201.895,00 €	792.924,82 €
BBVA	326	637.784.700,00 €	1.956.394,79 €
BANCO SANTANER	555	1.269.628.127,00 €	2.287.618,25 €

Fuente: elaboración propia con datos procedentes del Banco de España, la Asociación Española de Banca y la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Mediante el ratio activo/reclamación, se mide el volumen de activo que engloba una reclamación de media. Como se puede observar el banco con un ratio más alto es el banco Santander, en este caso significa un mejor resultado, siendo el peor de ellos el banco Citibank con 14.542 millones de euros de media por reclamación. En el gráfico 4.16 se presenta gráficamente los resultados de la aplicación del ratio explicado anteriormente.

Gráfico 4.16. Ratio activos/reclamaciones por entidades bancarias en el año 2012



Fuente: Elaboración propia con datos procedentes del Banco de España, la Asociación Española de Banca y la Confederación Española de Cajas de Ahorro

En las primeras posiciones (peor comportamiento), y con un volumen de activos por reclamaciones menores, es decir que la entidad precisa mover menos activos para generar una reclamación, están las entidades Citibank, Barclays, Banco Ceiss, Cajasur, Cajamar y NCG Banco. Se puede observar cómo, a excepción de Cajamar, las entidades que salen peor paradas son entidades que han

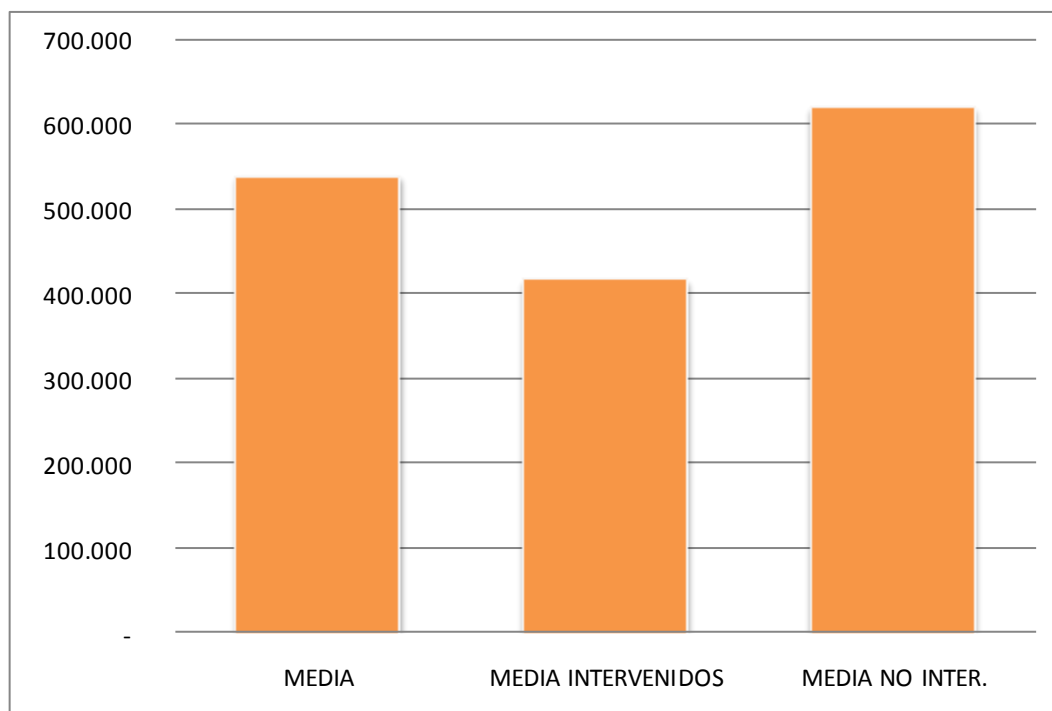
precisado ayudas públicas a lo largo de la crisis económica (Ceiss, Cajasur y NCG) así como pequeñas entidades especializadas en productos de inversión para minoristas (Citibank y Barclays), ya que este tipo de productos son los más reclamados ante el banco de España.

En el otro lado de la balanza nos encontramos al Banco Santander, BBVA, las Cajas Rurales, Banco de Valencia y Bankia. Se observa que la mayoría de estas entidades se caracterizan, a excepción del Banco de Valencia, por un gran tamaño (Santander, Bankia y BBVA). Además dentro de este conjunto de entidades se encuentra el grupo Caja Rural cuyos resultados en este ámbito pueden ser debidos a su escaso volumen de comercialización de productos complejos como estructurados o derivados.

Aunque no se puede generalizar observando el gráfico anterior y determinar un comportamiento común de los bancos que podrían incurrir en irregularidades o malas prácticas, ya que existen varias excepciones a lo comentado anteriormente, se presentan grandes grupos bancarios muy retrasados en la gráfica pero que deberían presentar mejores resultados atendiendo a su tamaño, como Caixabank, Banco Popular o Unicaja. Pero también otros que presentan buenos resultados (siempre atendiendo a su tamaño) y que han requerido de ayudas públicas o están más enfocados a la venta de productos complejos a inversores minoristas, como son el Banco de Valencia, Bankia o Deutsche Bank.

En el gráfico 4.17 se observa la media de este ratio, tanto de las entidades que han requerido ayudas públicas, así como las que no las han necesitado.

Gráfico 4.17. Media del ratio activos/reclamaciones por entidades bancarias en el año 2012 desglosadas en bancos intervenidos y no intervenidos



Fuente: elaboración propia con datos del BDE, AEB y CECA.

Como se puede observar, las entidades que han requerido ayudas públicas presentan un peor valor que las entidades que no han requerido de ayudas, aunque como se comentó anteriormente hay numerosas excepciones con entidades con buenos datos y que han requerido ayudas y al contrario.

4.4 Estudio comparativo de la gestión de las reclamaciones bancarias entre España y la Unión Europea

4.4.1 Situación actual de las reclamaciones bancarias en España

“Jueces y fiscales exigen medios ante el espectacular aumento de las acciones de los bancos que colapsa los juzgados” (Diario El País, 30/10/2012).

“¿Reclamar al BdE? ¿Para qué? Los bancos ignoran el 80% de sus resoluciones” (Diario El Confidencial, 05/08/2013).

“Las cláusulas suelo disparan las reclamaciones al Banco de España” (Diario El País, 22/12/2014).

“Las demandas contra los bancos por las cláusulas suelo saturan aún más los juzgados”. (Diario Sur, 17/02/2014).

“La EBA avisa de sanciones frente a malas prácticas de los bancos” (Diario Expansión, 15/01/2015).

“Las audiencias previas para cláusulas suelo se fijan a dos años y medio vista” (La Opinión de Málaga, 19/01/2015).

Los titulares de prensa anteriores describen con mucha precisión la actual situación en España en relación a las reclamaciones bancarias, que ha provocado el colapso de los juzgados ante una avalancha sin precedentes de demandas por malas prácticas.

La regulación bancaria española y en especial sus diferentes organismos supervisores cabe destacar, como ya se ha expuesto en varias ocasiones en este trabajo, la falta de poder ejecutivo en sus decisiones, actuando estos como meros organismos consultivos.

A causa de esta falta de carácter resolutorio en los dictámenes de los organismos de regulación bancaria competentes se ha creado un clima de indefensión de los usuarios bancarios así como un aumento de las malas prácticas bancarias.

Este régimen de resoluciones no ejecutivas es muy diferente al que ya opera, por ejemplo, en el sector energético, donde el mecanismo de solución administrativa previsto contempla la restitución al interesado de sus derechos, contemplando expresamente la posibilidad de reembolsar los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar, por lo que se puede considerar a este organismo más justo y eficaz que los diferentes supervisores bancarios.

Esta situación ya se pone de manifiesto por la propia Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en su informe de octubre de 2014: *“Informe de 23 de octubre de 2014 sobre la reclamación presentada, al amparo del artículo 28 de la ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, en relación con la dispersión normativa existente en las reclamaciones de consumidores y usuarios en materia de mediación de seguros (UM/049/14)”*.

En este informe se hace hincapié en la dispersión normativa en materia de protección al consumidor relativo a los seguros, esto también se podría aplicar a los productos bancarios ya que tienen una normativa parecida y el funcionamiento de sus correspondientes organismos supervisores es parecido.

En este mismo sentido, el informe del defensor del pueblo *“Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo”* donde se dice hace referencia a la no neutralidad del Banco de España ya que prima más la solvencia de los propios bancos en detrimento de los intereses

de los propios usuarios generando un ambiente de desconfianza en el sistema bancario.

Estos privilegios de trato de la banca por parte del Banco de España, según el citado informe del Defensor del Pueblo, se admiten como un mal necesario constituyendo medidas excepcionales que justifican el carácter especial de la actividad bancaria, existiendo como es lógico, un beneficio especial a la banca sin que haya otro en igual medida a la parte contraria, los consumidores bancarios.

Por tanto se puede deducir que puede existir un trato de favor hacia la banca española por parte de las Administraciones Públicas que hacen que las leyes existentes favorezcan ciertos privilegios en la actividad bancaria creando una desprotección evidente del usuario final bancario así como una cierta sensación de impunidad antes los abusos bancarios.

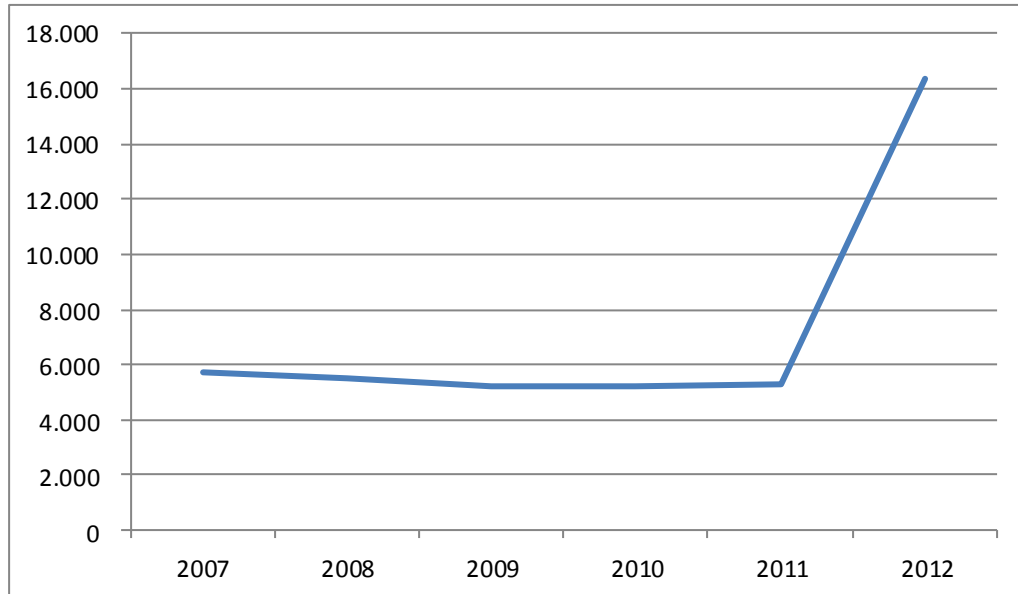
La reacción de los usuarios ante la esta creciente evolución de los abusos bancarios ha provocado notables problemas tanto al Banco de España como a la CNMV, organismos que, como ya se ha explicado con anterioridad, gestionan en España las reclamaciones de ahorro e inversión y cuyas resoluciones no gozan de carácter ejecutivo.

Durante el año 2013, último ejercicio para el que tenemos datos, las nuevas reclamaciones bancarias presentadas ante el Banco de España ascendieron a 81.466, lo que supone un aumento del 86,65% con respecto a 2012, pese al descenso poblacional (Banco de España, 2013c).

En los últimos años se ha constatado un aumento muy notable de las reclamaciones bancarias. En el gráfico 4.18 se muestra la evolución de las

reclamaciones bancarias, por cada 100.000 habitantes, en España durante los últimos siete años.

Gráfico 4.18. Reclamaciones bancarias en el periodo 2007-2012, presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE

Como se observa en el gráfico 4.18, en los últimos cinco años de los que se dispone de datos, las reclamaciones bancarias presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España se han incrementado en un 285%, con el consiguiente efecto negativo que esto conlleva, como se ha comentado anteriormente, para el buen y eficaz funcionamiento de los juzgados españoles, además del mayor tiempo en sus fallos lo que sin duda no beneficia en nada a los ciudadanos.

Además de las deficiencias que plantea el sistema de reclamaciones bancarias en España y de la indefensión que tienen los usuarios bancarios en las

susodichas reclamaciones, si comparamos nuestro sistema de reclamaciones, perteneciente al Banco de España, con otro organismo mucho más avanzado y justo como el norteamericano, llamado el *Office of the Comptroller of the Currency*, vemos que las diferencias son más que plausibles. Por ejemplo, este mismo mes dicho organismo detectó deficiencias y malas prácticas en la comercialización de créditos por parte del Banco Santander, en el momento de detectarse dichas malas prácticas le impusieron una multa de 6 millones de dólares a la entidad bancarias además de prohibirle la venta de dicho producto hasta que no solventara dichas deficiencias en su venta.

Como vemos existen grandes diferencias entre un sistema pro-consumidor, como el Norteamericano, y otro como el español donde las deficiencias o malas prácticas apenas tienen repercusiones legales si lo comparamos con el americano (Office of the Comptroller of the Currency, 2015).

4.4.2 El servicio de reclamaciones bancarias en Europa

Los servicios de reclamaciones de los diferentes países europeos están representados por distintas instituciones que normalmente dependen de los diferentes bancos centrales de cada uno de los países europeos. Estas instituciones, a través de las cuales se canalizan las reclamaciones bancarias, no presentan una estructura jurídica específica en su conjunto ni homogénea por países, ya que en algunos países son organismos de carácter público pero, en otros casos, estos organismos son de carácter privado y actúan como intermediarios entre los consumidores y las instituciones públicas competentes. Por tanto, funcionan y se estructuran en cada país de forma diferente y no presentan un

patrón común dependiendo de la legislación vigente de cada uno de los países europeos.

En el caso español las reclamaciones se desvían a las instituciones correspondientes según sean referentes a productos bancarios, entidades de seguros o fondos de inversión pero en otros países se presenta el tema de manera distinta: hay algunos cuyo organismo es único (por ejemplo, en Malta), otros que se subdividen en un mayor número de organismos (Alemania), otros que se dividen dependiendo de la forma jurídica de la entidad (cajas de ahorros, sociedades hipotecarias, etc., como es el caso francés).

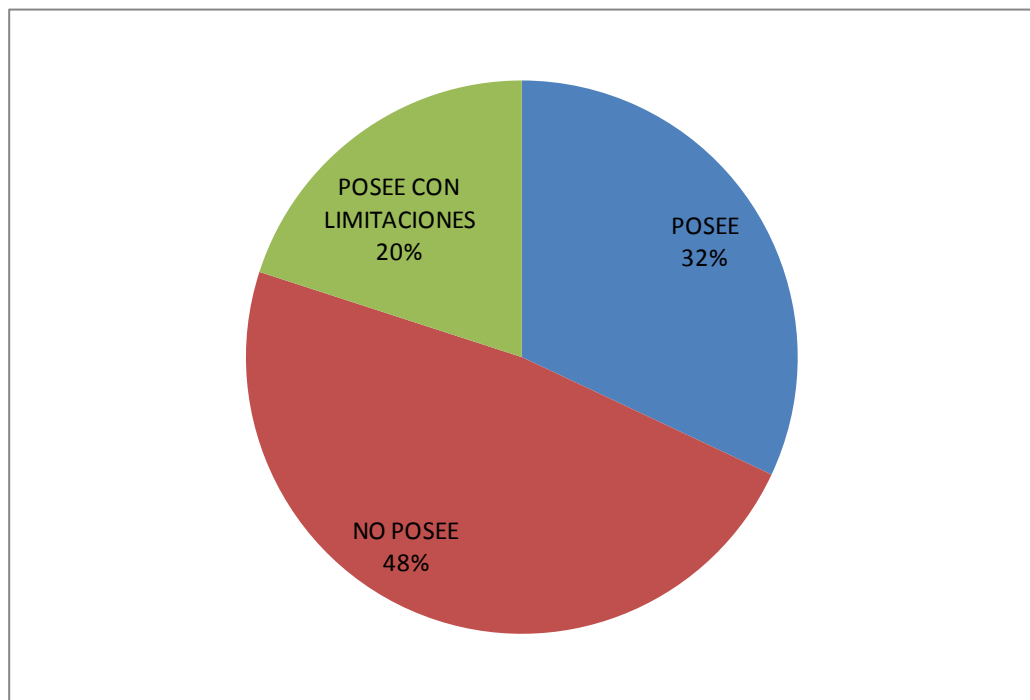
Los datos que a continuación se presentan están extraídos de la institución comunitaria FIN-Net²⁰, que es una red de resolución de reclamaciones en los países del Espacio Económico Europeo (los Estados miembros de la Unión Europea más Islandia, Liechtenstein y Noruega) que en cada país son responsables del manejo de conflictos entre consumidores y proveedores de servicios financieros, es decir, bancos, compañías de seguros, fondos de inversión y otros. Esta institución, creada por la Comisión Europea en 2001, está formada por 25 países, 22 pertenecientes a la Unión Europea más los tres antes señalados que pertenecen al Espacio Económico Europeo: Bélgica, República Checa, Dinamarca, Alemania, Estonia, Irlanda, Grecia, España, Francia, Croacia, Italia, Lituania, Luxemburgo, Hungría, Malta, Países Bajos, Austria, Polonia, Portugal, Finlandia, Suecia, Reino Unido, Islandia, Liechtenstein y Noruega.

²⁰Puede consultarse dicho datos en el enlace: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm

4.4.3 El poder ejecutivo de las instituciones de reclamación sobre productos financieros.

Debido a las razones apuntadas en el apartado anterior, existen estados europeos donde la institución de reclamaciones posee un Poder Ejecutivo ilimitado, en otro (como el caso español) no posee poder ejecutivo y sus dictámenes no son más que recomendaciones. Por otra parte, en un número reducido de países esta institución tiene un Poder Ejecutivo limitado a algunos ámbitos, como es el caso belga o danés donde el poder ejecutivo se reduce solamente a cuestiones derivadas de reclamaciones sobre cuentas bancarias. En el caso Italiano es un poco más amplia ya que incluye los productos de inversión y los depósitos. Y, finalmente, en otros países como Holanda ese carácter ejecutivo lo decide un tribunal para cada una de las reclamaciones efectuadas.

Gráfico 4.19. Atribuciones ejecutivas de los Bancos Centrales Europeos



Fuente: elaboración propia con datos de FIN-Net

En el gráfico 4.19 se puede constatar que no existe un patrón común en los diferentes países europeos, donde en casi la mitad de ellos (un 48%) las instituciones de reclamaciones no disponen de poder ejecutivo. En el resto poseen poder ejecutivo ya sea con carácter ilimitado (32%) o con algunas limitaciones (20%).

Los países cuyas instituciones de reclamaciones bancarias poseen un carácter ejecutivo sin restricciones son: República Checa, Irlanda, Croacia, Lituania, Malta, Portugal, Reino Unido e Islandia. Aquellos cuyas instituciones de reclamaciones bancarias poseen un carácter ejecutivo con algún tipo de restricción son:

Bélgica: Poder Ejecutivo limitado a cuentas bancarias.

Dinamarca: Poder Ejecutivo limitado a cuentas bancarias.

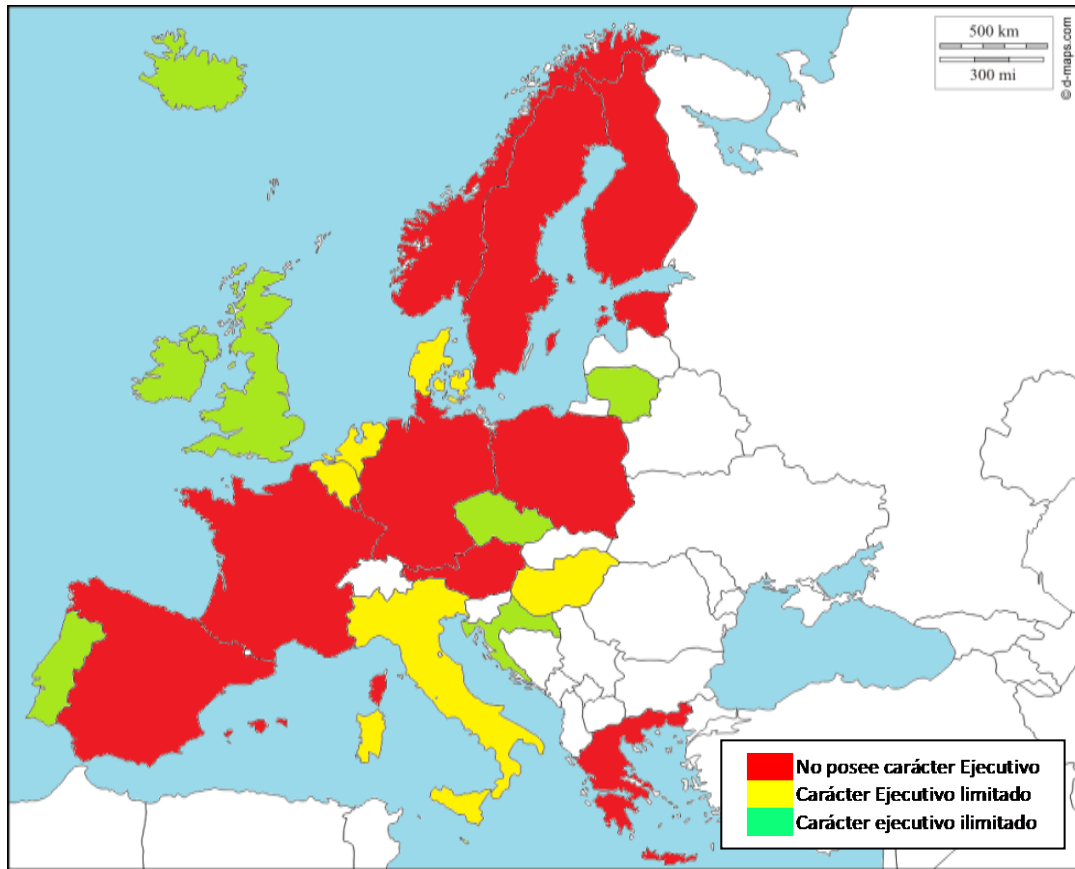
Italia: Poder Ejecutivo limitado a productos de inversión y depósitos.

Hungría: Poder Ejecutivo sólo en algunos productos.

Países Bajos: Poder Ejecutivo que lo decide un tribunal para cada reclamación.

En la Figura 4.1 se presenta un mapa donde, en rojo se representan los países en los que la institución de reclamaciones bancarias no posee poder ejecutivo, en verde las que poseen poder ejecutivo sin limitaciones, en amarillo las que poseen poder ejecutivo con algún tipo de limitación y en blanco aquellos que no pertenecen a la red de FIN-Net.

Figura 4.1. Distribución de los Bancos Centrales Europeos según posean atribuciones ejecutivas o no.

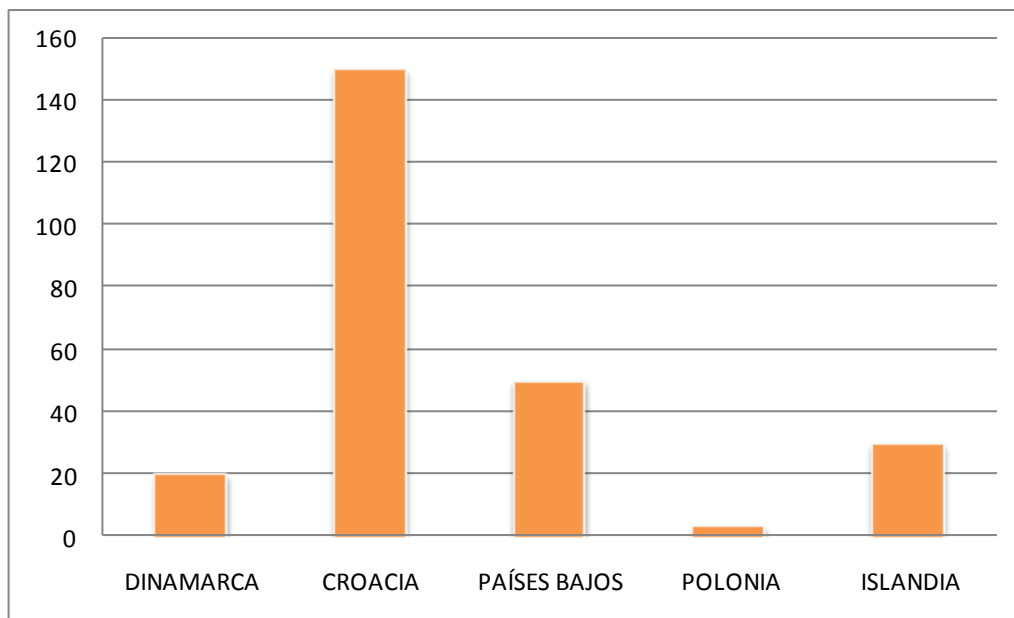


Fuente: FIN-Net

4.4.4 Tasas

En la mayoría de los países utilizados como muestra en este documento la cuantía a pagar por los consumidores, en referencia al acto de presentación de las reclamaciones bancarias es nulo, tan sólo en cinco países es necesario pagar el importe de ciertas tasas por formular las reclamaciones: Dinamarca, Croacia, Países Bajos, Polonia e Islandia. Junto a estos países, en el caso italiano se pagarían las tasas en caso de que la sentencia no sea favorable para el consumidor.

Gráfico 4.20. Cuantía de las tasas (en euros) a pagar por presentar una reclamación ante el organismo de reclamación competente en los países Europeos donde este servicio no es gratuito



Fuente: Elaboración propia con datos de FIN-Net

Como se observa en el gráfico 4.20, en los pocos países donde hay que abonar tasas por las reclamaciones contra entidades financieras, la cuantía es muy heterogénea habiendo países como Polonia donde las tasas son sólo 3.5 € (valor equivalente en euros a su moneda local), estando en el lado opuesto Croacia con 150 €.

4.4.5 Tiempo de respuesta ante la reclamación presentada

El tiempo de respuesta en obtener contestación un consumidor tras presentar una reclamación en las diferentes instituciones competentes es muy distinto, incluso en países del mismo entorno puede distar bastante.

Tabla 4.10. Tiempo medio de respuesta (días) de las reclamaciones presentadas
por países

PAÍS	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)
NORUEGA	300
DINAMARCA	285
FINLANDIA	210
ESPAÑA	180
SUECIA	180
REINO UNIDO	180
PAÍSES BAJOS	135
POLONIA	135
MEDIA	119,13
ITALIA	105
BÉLGICA	90
ALEMANIA	90
ESTONIA	90
LUXEMBURGO	90
HUNGRÍA	90
MALTA	75
AUSTRIA	75
REPÚBLICA CHECA	63
ISLANDIA	63

GRECIA	60
FRANCIA	60
PORTUGAL	35
LITUANIA	30

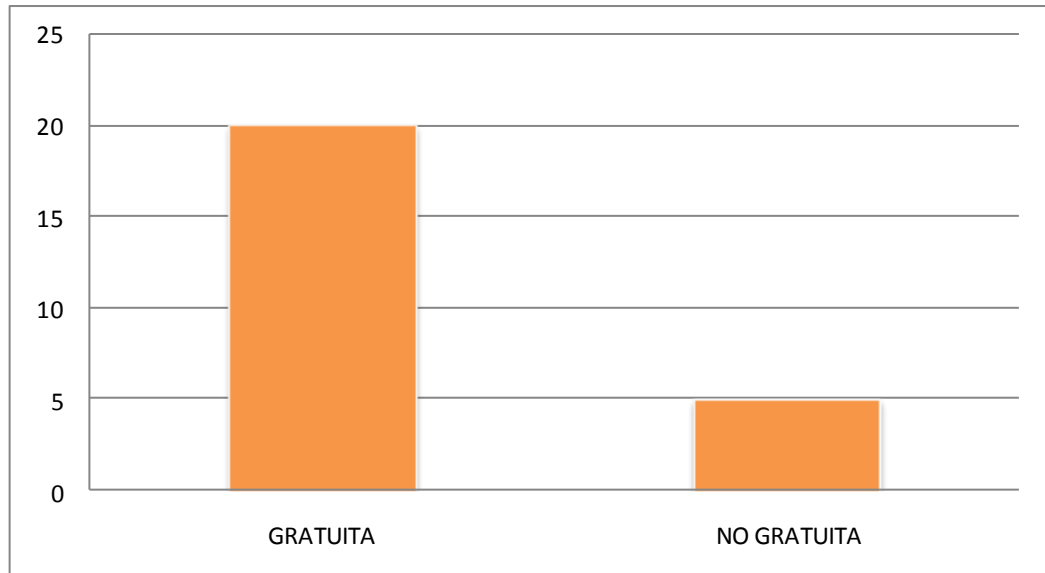
Fuente: FIN-Net

En la tabla 4.10 se observa la variabilidad en el tiempo de respuesta de las diferentes instituciones, siendo la media 119 días. El país donde más tiempo se tarda en contestar es Noruega con una media de 300 días y el que menos Lituania con 30 días. Existen tres países donde no existen datos en cuanto al tiempo medio de respuesta, siendo estos: Irlanda, Croacia y Liechtenstein.

4.4.6 Relación entre tiempo de respuesta y Poder Ejecutivo.

Las instituciones de reclamaciones que poseen un carácter ejecutivo ilimitado tramitan de forma más agilizada las reclamaciones y emiten una respuesta de forma más rápida: 63 días de media en instituciones que poseen carácter Ejecutivo y 138 en las que no, como puede observarse en el gráfico 4.21, existe una diferencia de más del doble.

Gráfico 4.21. Tiempo medio de respuesta (días) según los organismos competentes posean atribuciones ejecutivas o no



Fuente: elaboración propia con datos de FIN-Net

Para finalizar este apartado, se puede concluir que del estudio realizado de la situación en los diferentes países, parece inferirse que la dotación de carácter ejecutivo a las resoluciones de las reclamaciones que tramita tanto el Banco de España a través de su Servicio de Reclamaciones, como la CNMV y la DGSFP a través de los suyos, tendría unos amplios efectos positivos, así como una mayor eficacia sobre la resolución de dichas reclamaciones, ya que actualmente estas pueden demorarse varios años como ocurre en el caso del Banco de España.

Como se constatado anteriormente, los países donde sus respectivos Bancos Centrales gozan de poder ejecutivo, se caracterizan por una mayor eficacia y rapidez a la hora de la resolución de conflictos y resoluciones bancarias.

En el caso español, que las resoluciones tuvieran carácter ejecutivo podría, además, aliviar de forma muy notable la carga de trabajo que acaba en numerosos juzgados, donde ante la avalancha y aumento de las reclamaciones bancarias en los últimos años se están generando colapsos graves en muchos de ellos. Si se otorgase carácter ejecutivo a las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la CNMV o la DGSFP, las resoluciones de estos organismos tendrían carácter vinculante para las partes reclamantes, limitando así el traspaso posterior hacía los juzgados, por lo que estas acciones serían más rápidas y eficaces, otorgando una mayor protección a los usuarios de entidades financieras. Se podría tomar como ejemplo, países cercanos como Portugal, donde su Banco Central goza de poder ejecutivo sobre cualquier reclamación bancaria tramitada. La realidad es que en este país las respuestas emitidas a través de su servicio de reclamaciones tardan de media cinco veces menos que en el caso español, dotando a éste de una mayor eficacia y protección al consumidor.

4.4.7 Comparativa de los precios bancarios en Europa

Una vez analizada la situación en relación a cómo se defienden en Europa los intereses de sus ciudadanos en el ámbito financiero, es de interés conocer como tratan las entidades financieras europeas a sus clientes desde un punto de vista objetivo y puramente económico, lo que va a facilitar entender el contexto en el que operan las entidades financieras españolas.

Actualmente los bancos españoles cobran por sus servicios un precio más alto que los bancos de las principales economías de la zona Euro, como son Alemania, Francia e Italia, así como de la media de la zona euro, según datos

disponibles en el portal estadístico del Banco Central Europeo en su sección dedicada al mercado bancario (Banco Central Europeo, 2003).

Esta situación se ha agravado como consecuencia de la actual situación de crisis que hemos sufrido y del proceso de reestructuración bancaria, donde los bancos se han visto en la necesidad de incrementar sus márgenes a base de aumentar sus comisiones para poder hacer frente a la caída de beneficios que se ha producido estos años atrás, así como por los mayores requerimientos de provisiones impuestos por Europa. Además, esta situación se ve agravada por la cultura que existe en España de vivienda en propiedad, donde en 2011 el 83% de las viviendas están en esta situación, lo que hace que haya una mayor demanda de hipotecas que en otros países europeos (European Mortgage Federation, 2014).

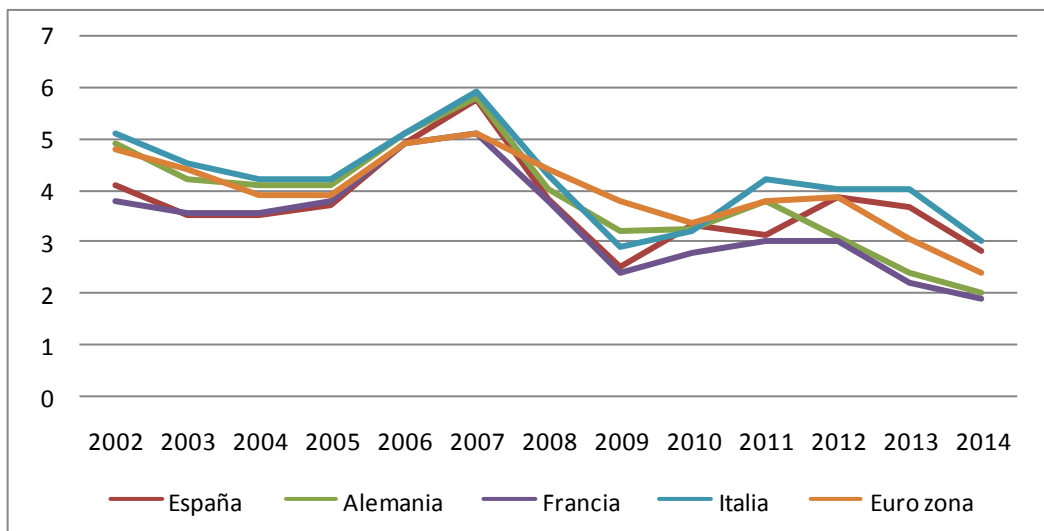
Aún con la gran caída de los tipos de interés en los últimos años, que llegaron a alcanzar más del 5% en el caso del Euribor (principal referencia para las hipotecas españolas y europeas), se continua cobrando En España un precio superior por los servicios bancarios que en las grandes economías europeas, así como de la media de la zona euro.

En este apartado se va a hacer una comparativa entre el diferencial o margen que obtiene un banco español con la media de las principales economías europeas. Este diferencial no es más que la diferencia entre el precio que cobra un banco por prestar dinero (diferencial más tipo de interés) en el caso del producto de financiación a usuarios más utilizado en España, el préstamo hipotecario, y lo que pagan los bancos por recibir prestado de esos usuarios dinero por medio de los depósitos, en nuestro caso a un año.

Actualmente, en España, el precio de las hipotecas es un 18% superior a la media de las principales economía europeas (European Mortgage Federation, 2014), ya que en promedio se paga un 2,81% de interés (se entiende este interés como el diferencial más el tipo de interés al que esté referenciado el préstamo hipotecario), sin embargo de media en las principales economías europeas se cobra por este mismo servicio un 2.38%.

De la mayoría de las grandes economías Europeas de nuestro entorno sólo Italia cobra un precio mayor al de España por este concepto. En el gráfico 4.22 se presenta la evolución del precio de las hipotecas en algunos países de la zona euro durante los últimos trece años.

Gráfico 4.22. Evolución del precio de las hipotecas en los principales países de la zona euro (%) durante el periodo comprendido entre 2002 y 2014



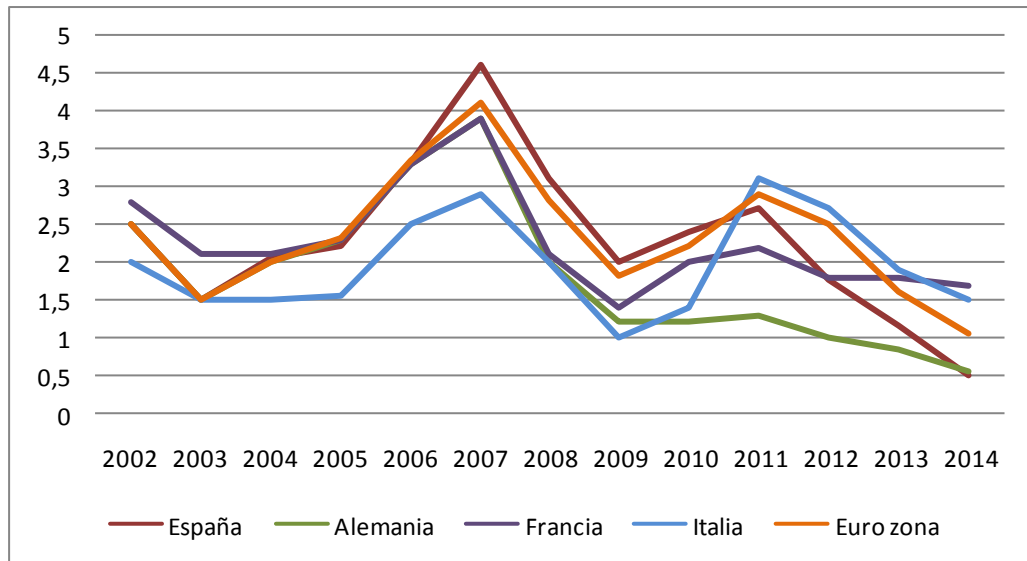
Fuente: Elaboración propia con datos del European Mortgage Federation

Donde si sale beneficiado el consumidor bancario español es al realizar una comparativa del precio de las hipotecas comparándolo con las economía

periféricas europeas, así por ejemplo, éste es casi la mitad que en Portugal e Irlanda y tres veces menos que en Grecia.

Si se observa la parte contraria, es decir, a lo que remuneran los bancos a los consumidores por tener fondos en ellos (gráfico 4.23), la situación es parecida a la de las hipotecas, es decir, el consumidor bancario tampoco sale bien parado si lo comparamos con el resto de Europa, ya que por ejemplo, un depósito a un año nos ofrece de media en España un interés remuneratorio del 0.49% mientras que de media en la zona euro roza el 1% (Wall Street Journal, 2014).

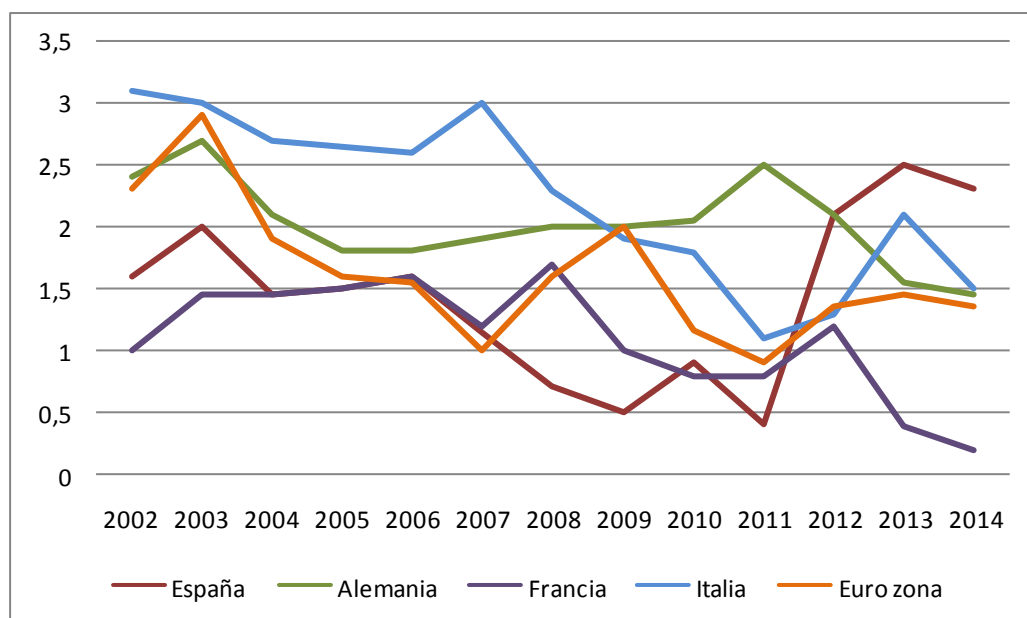
Gráfico 4.23. Evolución de la remuneración de los depósitos a un año (%) en las principales economías de la zona euro durante el periodo 2002 a 2014



Elaboración propia con datos del European Mortgage Federation

Si se compara lo expuesto en párrafos anteriores, se observa como el diferencial (precio hipotecas menos remuneración de los depósitos) en España es del 2.32%, mientras que en la zona Euro es del 1.38%.

Gráfico 4.24 Evolución del diferencial entre el precio de una hipoteca y la remuneración de los depósitos a un año (%) en los principales países de la zona euro durante el periodo 2002 a 2014



Fuente: Elaboración propia con datos del BCE

Como se puede concluir del análisis del gráfico 4.24, en los últimos años en España el diferencial entre lo que paga el consumidor en términos de tipo de interés por un préstamo hipotecario y lo que remunera el banco por un depósito (a un año), se ha incrementado notablemente, hasta tal punto que en España este margen es el más alto de entre las principales economías europeas llegando a ser 11 veces superior que en Francia y casi el doble que la media de la zona euro. Este escenario y las conclusiones alcanzadas, desde luego, sitúan con bastante nitidez la posición de las entidades financieras españolas en su relación con los clientes.

4.5 Antecedentes y casos reales del aumento de las malas prácticas bancarias

4.5.1 Antecedentes de la crisis económica y la bajada de rentabilidad y tipos de interés

En este apartado se profundiza sobre el entorno económico que ha rodeado a la evolución de las reclamaciones sobre productos financieros y se analiza de forma práctica varios casos reales de éstas. La intención es facilitar la comprensión, de una forma más completa, de las malas prácticas bancarias perpetradas en los años considerados en este trabajo y que han desencadenado una oleada de reclamaciones sin parangón en la historia reciente de la economía española.

En los últimos años se ha vivido una caída de los tipos de interés bruscos en Europa, lo que se ha traducido en una bajada de la rentabilidad de muchos de los productos bancarios. Esta situación de bajada de tipo de interés y de desaceleración económica ya se reflejada en diferentes estudios de informes donde advertía de la desaceleración a escala mundial y los signos de agotamiento de la economía, fijándose en una serie de agregados e indicadores macroeconómicos (Banco Santander, 2007).

En un estudio del Banco Santander en el año 2007, se describe dicho año como un año de desaceleración económica, mayor incertidumbre y volatilidad, nerviosismo de los mercados y bajada de tipos de interés (Banco de Santander, 2007). Ya se preveía una desaceleración económica generalizada a finales del 2007 aunque no de la magnitud y profundidad con la que se ha producido, que ha dado lugar a una de las mayores crisis económicas de la historia contemporánea.

Para 2008 se preveía una desaceleración económica igualmente, con una desaceleración de 4 décimas a nivel global, pasando de un crecimiento del 5.1% en el año 2007 a un 4.7% en el año 2008. Para la Eurozona la caída esperada era aún mayor, de 5 décimas, pasando de un 2.5% de crecimiento a un 2%. Este sector también fue muy castigado en el caso español ya que justo antes de la explosión de la burbuja inmobiliaria en España, en el año 2008, más del 10% del PIB español se basaba en el sector de la construcción, además de estimarse que más del 15% del empleo directo e indirecto en España se relacionaba con dicho sector.

Por su parte, en el año 2005 se empiezan a ver síntomas de fatiga en la economía norteamericana, con una caída progresiva de la inversión y el empleo después de poco más de tres años de una subida espectacular y sin precedentes. Ya se observaba un agotamiento en el sector de la construcción. Los problemas de este sector fueron los detonantes de la crisis actual con el surgimiento de las llamadas hipotecas basura, que afectaron a la economía global.

Toda esta desaceleración y empeoramiento de la economía a nivel global y en particular la americana, se traduce como es lógico en una bajada de los tipos de interés. La Reserva Federal Norteamericana, a partir del año 2006 procedió a la reducción de los tipos de interés.

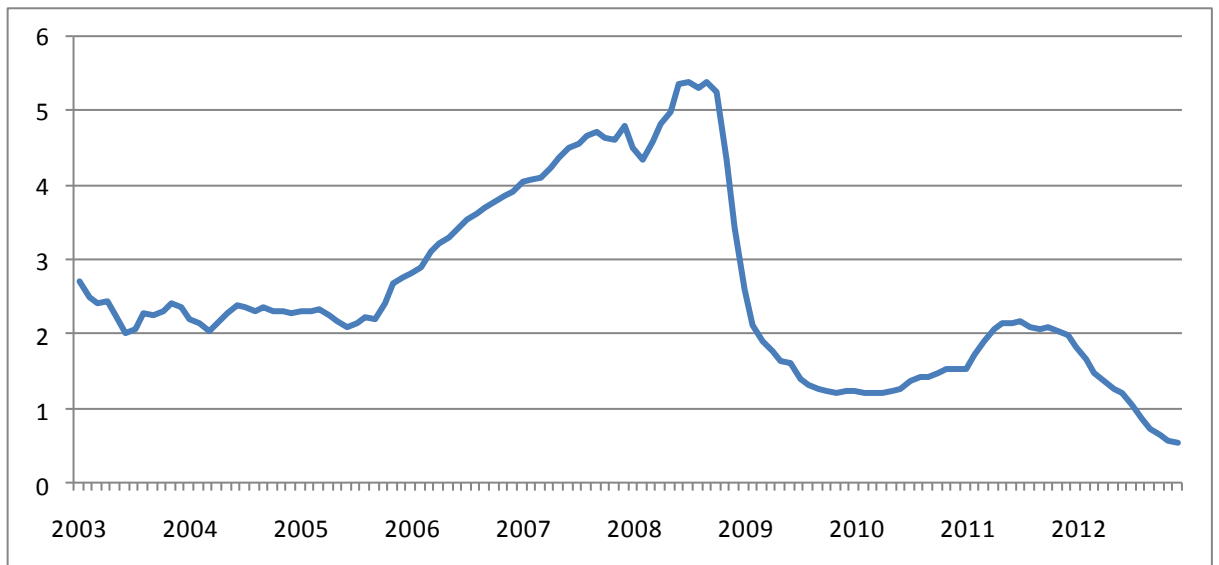
Los años anteriores a la crisis económica, donde la caída de los tipos de interés reales produjo un crecimiento exponencial de las ventas de viviendas y del negocio hipotecario, derivó de forma directa en una subida de los precios de la vivienda espectacular. Por otro lado, la eclosión de productos financieros tóxicos, como productos estructurados basados en las hipotecas (las llamadas hipotecas sub-prime)... acarreó numerosos problemas para todo el sector financiero.

4.5.2 Evolución del EURIBOR en el periodo objeto de estudio

Como se ha estado observando en los diferentes gráficos mostrados a lo largo de los epígrafes anteriores, ya desde el año 2007 se conocía la inminente desaceleración de la economía global que finalmente se produjo, junto con una caída de los tipos de interés provocada por ese empeoramiento económico.

Como se observa en el gráfico 4.25, a partir del año 2008 cuando explotó la crisis global, se presenta un descenso en vertical de los tipos de interés de referencia en Europa, cayendo casi cuatro puntos porcentuales en poco tiempo. Esto quiere decir que los bancos, tan expuestos a las hipotecas, vieron reducida su rentabilidad de forma excepcional.

Gráfico 4.25. Evolución del EURIBOR en el periodo 2003-2012



Fuente: elaboración propia con datos del BDE

Ante esta situación fueron apareciendo nuevos productos complejos que han sido sucesivamente catalogados como abusivos o de comercialización

inadecuada por diferentes juzgados de toda España, para intentar amortiguar o reducir esta caída de los tipos de interés y mejorar así sus márgenes. La inclusión de cláusulas suelo o la aparición de sus efectos, swaps de tipo de interés, productos estructurados, participaciones preferentes..., fueron inundando el mercado español y, como consecuencia, provocando un aumento de las reclamaciones bancarias. Es decir, ante las perspectivas de bajadas de tipo de interés ya por el año 2008, los bancos empezaron a comercializar e inundar con productos para aprovechar estas bajadas de tipos de interés, obteniendo grandes beneficios con este tipo de productos, en detrimento del cliente, ya que la mayoría de estos productos estaban diseñados de tal manera que el riesgo para la entidad era mínimo. Dicho de otra forma, las posibilidades de ganancias para el cliente tendían a cero como se acredita en los informes del Banco Santander donde, por una parte, se anticipaba a los clientes de Banca Privada de la bajada de tipos de interés mientras en paralelo vendía a particulares y a pymes Swaps donde esa bajada les provocaría cuantiosas pérdidas.

4.5.3 Casos prototípicos que ilustran las principales malas prácticas bancarias identificadas en el periodo analizado.

A continuación, se hace referencia a varias sentencias que han declarado nulos diferentes contratos sobre productos financieros, dando la razón a los clientes. De esta forma, se ilustra de manera concreta lo apuntado a lo largo del capítulo 4, donde se ha mostrado la evolución de las reclamaciones bancarias ante el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, llegándose a

los orígenes del porqué de la avalancha de reclamaciones en los últimos años derivada del aumento de las malas prácticas por parte de las entidades financieras.

Estos casos reales que a continuación se exponen hacen referencia a malas prácticas bancarias, divididos por productos bancarios y señalando en cada caso el perfil del cliente, el producto vendido y la casuística ocurrida.

4.5.3.1 Préstamos hipotecarios: “Cláusulas suelo.”

Caso 1:

Perfil del cliente: Cliente sin formación financiera avanzada.

Producto vendido: Préstamo hipotecario.

Casuística ocurrida: Contratación de una hipoteca con un interés mínimo o “suelo” del 2.75%, la cual no es informada de forma explícita en su contratación, ni los efectos que esta podría tener.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: Declara nula dicha cláusula, obligando al banco a devolver las diferencias desde que empezó a actuar dicho interés mínimo.

En la sentencia 00283/2012, fallada por la Audiencia Provincial número 5 de Zaragoza con fecha 8 de mayo de 2012, se reconoce como abusiva una cláusula suelo en un préstamo hipotecario del actual Banco CEISS, dictándose lo siguiente: “En todo caso, en el presente caso, se trata de una cláusula abusiva, pues no solo fue impuesta, pues venía de un convenio de préstamo hipotecario anterior y no parece que fue objeto de negociación su erradicación, sino que, además, no se hizo valer sino cuando cesó la política comercial de la demandada de fijar un tipo inferior, y determinó un desequilibrio en los derechos y deberes entre las partes, pagar el precio fijado por el interés recibido, con independencia de que ha de

estarse con la jurisprudencia invocada en la dificultad de fijar una perfecta proporcionalidad entre la limitación de la variabilidad de los tipos de interés por arriba y por abajo. Por ello, la falta de término correspondiente en la limitación máxima del tipo de interés sí que estima esta Sala puede ser considerado abusivo en los términos relatados y a la vista de la totalidad del clausulado de los diversos documentos suscritos en el supuesto enjuiciado”.

Caso 2:

Perfil del cliente: Grupo de usuarios afectados por la cláusula suelo, todos ellos tenían en común una escasa formación financiera.

Producto vendido: Préstamo hipotecario.

Casuística ocurrida: Contratación de una serie de hipotecas, con diferentes entidades, con un interés mínimo o “suelo”, cuya cláusula no es informada de forma explícita en su contratación, ni los efectos que esta podría tener.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: Declara nula dicha cláusula, ya que las entidades no actuaron de buena fe, declarando nulas las cláusulas “suelo” de las entidades BBVA, Cajamar y Caixa Galicia.

Este es otro caso que evidencia las malas prácticas bancarias en relación a las denominadas “cláusulas suelo”. Concretamente es el relativo a las hipotecas del banco BBVA, tal como se refleja en la sentencia Nº 241/2013, de 9 de mayo de 2013, del Tribunal Supremo, en base a la cual dichas cláusulas se han visto extremadamente restringidas.

A tal efecto, la Sentencia, textualmente, recoge:

“En definitiva, las cláusulas analizadas no son transparentes ya que:

- a) Falta información suficientemente clara de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato.
- b) Se insertan de forma conjunta con las cláusulas techo y como aparente contraprestación de las mismas.
- c) No existen simulaciones de escenarios diversos relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar.
- d) No hay información previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otras modalidades de préstamo de la propia entidad –caso de existir- o advertencia de que al concreto perfil de cliente no se le ofertan las mismas.
- e) En el caso de las utilizadas por el BBVA, se ubican entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor.”

4.5.3.2 Participaciones preferentes

Caso 3:

Perfil del cliente: Anciana de avanzada edad, sin formación financiera.

Producto vendido: Participación preferente.

Casuística ocurrida: La clienta contrata unas participaciones preferentes asesoradas y aconsejada por un empleado de la entidad, el cual no le alerta de los peligros de este tipo de productos, asegurándole además de la seguridad de este tipo de productos.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: Obliga a la devolución de la cantidad pagada por la clienta al banco por la compra de las participaciones preferentes.

Otra sentencia judicial que, en esta ocasión, declara nula la comercialización de unas participaciones preferentes y obliga al Banco a devolver el dinero a una clienta que adquirió dicho producto, al considerar que el banco actuó con mala fe y no informó a la clienta sobre las características del producto, tal como se recoge de manera textual en la sentencia:

“No existe duda que los documentos citados constituyen un supuesto de contrato de adhesión por cuanto el cliente no ha intervenido en forma alguna en la redacción de dichos documentos los cuales han sido elaborados por la entidad bancaria, que he decidido proceder, tras mi propio análisis, a realizar dicha suscripción, pues en todo caso y más allá de la literalidad de dicha expresión debe resultar acreditado que ha existido un conocimiento claro y plena conciencia por parte del cliente acerca de lo que contrata. Esto supone que en la fase precontractual Doña Angelina debió recibir una información completa y precisa acerca de las características del producto y los riesgos que asumía. Sin embargo en el presente supuesto no consta que haya sido así, porque en modo alguno cabe deducir que Doña Angelina sea una inversora con conocimientos profundos de los mercados financieros, ni una persona experta en la materia; por el contrario ha resultado probado que se trata de una señora mayor que con anterioridad se había limitado a invertir en un fondo de inversión de renta fija garantizado.”

Dicha sentencia expone de manera textual la siguiente resolución:

“Primero. —Por el Juzgado de 1.ª Instancia núm. 10 de Vigo, con fecha 24/09/2010, se dictó sentencia cuyo fallo textualmente dice:

"Estimando la demanda interpuesta por Dña. xxxxxxxxx, contra BANCO SANTANDER, S.A."

- DEBO DECLARAR Y DECLARO NULO el contrato denominado "PARTIC.PREF.GRUPO SOS CUETARA" suscrito entre la actora y Banco de Santander con fecha 28 de noviembre de 2006, ordenando a la actora a entregar al Banco Santander las cantidades que por intereses derivados del referido contrato hayan percibido hasta la fecha de sentencia firme (sumando dichos intereses la cantidad de 14.071,94 euros hasta el día 31/12/2009)

- CONDENANDO a la demanda a devolver a la actora la cantidad de 100.000 euros más los intereses legales desde la reclamación judicial hasta el completo pago. Se impone el pago de las costas a la demandada.”

4.5.3.3 Swap.

Caso 4:

Perfil del cliente: Cliente con una formación financiera básica.

Producto vendido: Producto derivado (swap de tipo de interés).

Casuística ocurrida: El producto fue vendido al reclamante como un seguro que le protegía de las fluctuaciones de tipo de interés, lo cual no es cierto ya que en realidad estaban vendiendo un producto financiero complejo por el cual podía derivar grandes pérdidas.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: la CNMV declara nulo el contrato, debido al desequilibrio de las partes.

En este caso se vinculaba un producto derivado, un swap, a algún otro producto financiero, tal como una póliza de crédito, que en este caso se vendió como un seguro para la limitación ante la variabilidad del tipo de interés. En este caso se trata de un producto con pérdidas desproporcionadas para el cliente en el que las

probabilidades de beneficio son prácticamente nulas debido a la improbabilidad de los escenarios de beneficio (contratado en 2008, en un escenario de bajadas de tipos de interés). De hecho, el producto le ha causado unas pérdidas al cliente por valor de más de 160.000 euros, y unos ingresos inferiores a 2.000 euros.

Este seguro fue comercializado y vendido al cliente como un producto para protegerse ante subidas del tipo de interés, en realidad no puede considerarse como producto de cobertura ya que en este caso concreto no protegía de igual forma las subidas que las bajadas de tipo de interés, es decir, existía en este caso un notable desequilibrio entre las partes.

En este caso, la CNMV da respuesta a la reclamación emitida por el afectado, respondiendo de manera textual:

“Se trata de un instrumento financiero derivado y, en este caso, al no poder acreditarse una vinculación con algún préstamo o contrato de financiación con la entidad está sometido al ámbito de supervisión de la CNMV.

2.2 De acuerdo con los testimonios y documentación aportados, no se han encontrado elementos que permitan concluir que entre la declarante y BBVA se hubiera establecido para esta operación en concreto una relación jurídica de asesoramiento en materia de inversión.

2.3 Respecto a la adecuación del producto a la reclamante debe indicarse que, con carácter general y pese a no haber entrado todavía en vigor la normativa MIFID en el momento de la contratación, previamente a la adquisición de cualquier producto de inversión, debía procederse a la identificación de la situación financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión del cliente, cuando fuera relevante para los servicios que se iban a proveer.

Las permutas de tipos de interés pueden considerarse productos de riesgo elevado dada la posibilidad de que, en función de la evolución del EURIBOR, el cliente obtuviese liquidaciones negativas de cuantía no determinadas a priori.

Por ello, antes de la contratación de un producto de riesgo, las entidades deberían haber solicitado o haber contratado con información adecuada del cliente con el fin de contrastar las características del producto podían ajustarse a su experiencia o perfil inversor; información que, una vez valorada, hubiera permitido realizar, en su caso, alguna advertencia sobre la posibilidad de que estuviera contratando productos cuyo nivel de riesgo podía estar superando su grado de tolerancia a los mismos.”

4.5.3.4 Producto estructurado.

Caso 5:

Perfil del cliente: Ancianas de avanzada edad, sin formación financiera alguna.

Producto vendido: Producto estructurado.

Casuística ocurrida: El producto fue vendido a dos señoras mayores, sin informárseles de forma previa de los peligros que tienen este tipo de productos y de las posibles pérdidas que podría tener, vendiéndose como un producto seguro.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: la CNMV declara nulo el contrato, debido al desequilibrio de las partes. Donde las probabilidades de ganancia del Banco eran muy superiores a los contratantes.

Se incluye como botón de muestra un caso de comercialización de un producto estructurado complejo a dos señoras de avanzada edad. En este caso se evidencia que no pueden ser personas dispuestas a asumir elevados riesgos por la

sencilla razón de que en caso de ocasionarse pérdidas importantes difícilmente podrían recomponer su modo de vida a través del ejercicio de actividades laborales o profesionales.

Las ahorradoras acuden a su sucursal bancaria para que les realice una gestión eficiente de sus ahorros, obtenidos por herencia y por la enajenación de bienes de inmuebles. Cabe destacar que ninguna de ellas tiene la calificación de empresarias ni conocimientos técnicos financieros específicos. La entidad les recomendó varios productos financieros entre los que se encontraban dos contratos financieros a plazo con subyacentes Banco Popular e Iberdrola. Las ahorradoras, en base a la confianza depositada en los empleados de la entidad, suscribieron dos de estos contratos.

Esos productos de inversión contratados por las ahorradoras se formalizaron en mayo de 2008, habiendo sido traspuesta la Directiva MIFID a nuestro ordenamiento jurídico en diciembre de 2007 (ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores). Sin embargo, en el momento de la formalización de los contratos, el banco no les realizó los test de conveniencia a las ahorradoras.

En situaciones como la que se expone aquí la directiva MIFID, prohíbe explícitamente a las entidades financieras la comercialización de productos considerados de elevado riesgo a este tipo de ahorradores, más aún por la inexperiencia de este perfil de personas en inversiones en productos de similares características.

Los subyacentes se caracterizan por una alta volatilidad, como cualquier valor que cotiza en un mercado financiero. Al ofrecer la posibilidad de obtener

remuneraciones anuales del 14%, confirman el alto componente de riesgo ligado a este producto. Un principio básico en el ámbito financiero es que a mayor rentabilidad de una inversión, mayor es su componente de riesgo. Es lo que coloquialmente se ha venido a conocer como “prima de riesgo”.

Además se podía prever, al menos a corto plazo, que la cotización de los subyacentes no iba a subir y, por tanto, no se iba a pagar el cupón anual y que, posiblemente, no lo hiciera mientras durará la crisis inmobiliaria o tras los cuatro años de vida del producto a plazo, ya que este producto fue contratado en 2008, al inicio de la crisis.

En este perfil de productos se pone de manifiesto de forma recurrente es la asimetría entre las obligaciones que asumen cada una de las partes. En este caso la asimetría estriba en que para que el cliente gane tienen que mejorar los dos subyacentes ligados al producto y para que pierda o deje de ganar sólo uno tiene que empeorar y si se produce éste último caso, se le asigna el de peor comportamiento. Esta circunstancia, evidencia como ninguna otra el desequilibrio y el conflicto de interés.

4.5.3.5 Otros productos complejos.

Caso 6:

Perfil del cliente: Cliente con una formación financiera básica.

Producto vendido: Obligaciones subordinadas.

Casística ocurrida: Venta de un producto complejo (nivel máximo de complejidad), a un cliente sin formación financiera. Para su ventase le realizó el test de conveniencia e idoneidad (que es obligatorio), de forma negligente para

poder comercializarlo al cliente, ya que de lo contrario no podría habersele vendido dicho producto.

Resolución recibida o fallo de Tribunal: la CNMV declara nulo el contrato, debido al desequilibrio de las partes.

Podemos encontrar innumerables ejemplos de malas prácticas en casi todo tipo de productos. A continuación se incluye la venta una obligación subordinada, declarado como producto complejo de nivel 6 (Máximo) por la MIFID. En el caso analizado, el cliente del Banco Caja España y Duero contrata este producto y, en ningún momento, el cliente fue objeto del más mínimo Test de Idoneidad con el cual se hubiera podido comprobar que dicho producto no se adecuaba ni a las necesidades ni a los conocimientos de su cliente. Con esta carencia se incumple la directiva Europea MIFID. El Test de Conveniencia realizado evidencia contradicciones tales como que se manifiesta que está bastante familiarizado con Obligaciones Subordinadas y, al mismo tiempo, en la cuestión siguiente se alude a que no ha hecho ninguna inversión en Obligaciones Subordinadas en los tres últimos años. En igual sentido, la indicación de que nunca ha trabajado en el sector financiero y su nivel de estudios y cualificación profesional lo hacen incompatible con un producto complejo y de riesgo como las Obligaciones Subordinadas, máxime si tenemos en cuenta que su práctica habitual de ahorro era la imposición a plazo fijo o el depósito remunerado.

De este modo, tal y como su cliente le indicó a la entidad financiera y como resultado de la realización de su test, el perfil era absolutamente conservador y con total aversión al riesgo, de ahí su intención de contratar un producto de rentabilidad fija, básicamente un depósito. Sin embargo, la entidad

financiera le vende unas obligaciones subordinadas en cuyo propio folleto informativo se especifica un alto riesgo, sobre todo de liquidez.

A veces queda manifiesta la elevada complejidad del producto y la dificultad de comprensión y seguimiento de la evolución del mismo, donde hay que añadir, entre otros, la deficiente información recibida por los ahorradores previa contratación del producto.

Como puede constatarse a lo largo de los últimos años, diferentes sentencias dictadas por juzgados del territorio español han declarado nulos diferentes contratos de productos financieros, donde en la mayoría de los casos el banco actuó de mala fe y no informando al cliente sobre los posibles perjuicios del producto que ofrecía.

CAPÍTULO 5:

ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES MACROECONÓMICAS Y EL DESGLOSE DE LAS RECLAMACIONES BANCARIAS EN ESPAÑA

5.1 Desglose y evolución de las reclamaciones por productos de activo.

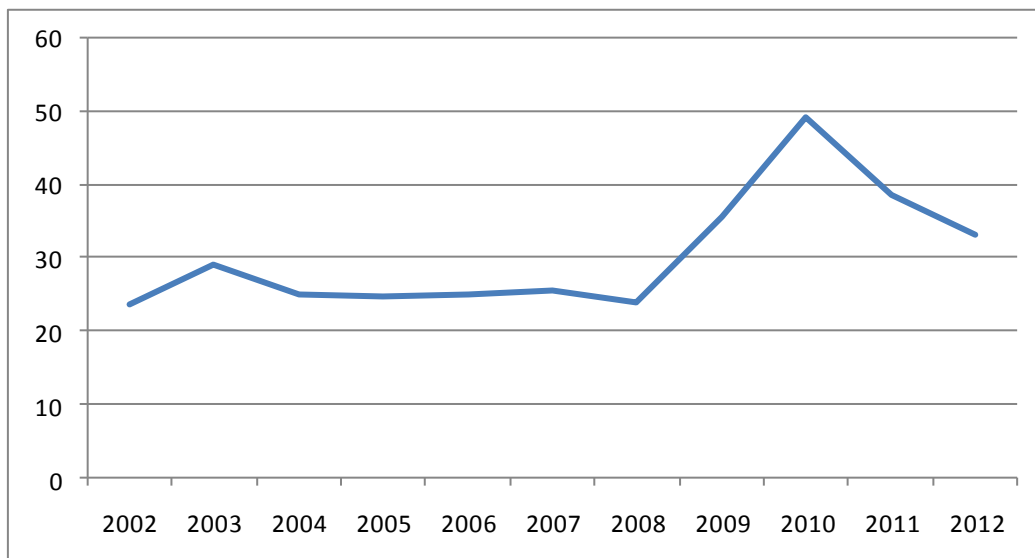
Al profundizar en los motivos de las reclamaciones de las operaciones de activo se constata que durante el año 2003 se recibieron, según la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España (2003), 1557 casos referidos a cuestiones relacionadas con el activo, lo que supone un incremento del 23.9% respecto a 2002. Dentro de estas reclamaciones destacan las referidas a transferencias con 588 reclamaciones, siendo esta la partida más voluminosa dentro de las reclamaciones del epígrafe de activo.

Los principales motivos de reclamación en 2012 continúan concentrándose en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 33,2 %²¹ del total de reclamaciones habiendo, no obstante, disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior (Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, 2012). Como puede observarse en el gráfico 5.1, el número de reclamaciones se ha incrementado notablemente en el periodo objeto de estudio, siendo en los primeros años de la crisis económica cuando más reclamaciones sobre productos bancarios de activo se produjeron (Martínez-Pardo y Zapata Cirugeda, 2015).

En ese gráfico 5.1, se pueden observar la evolución de las reclamaciones de activo presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España para el periodo 2002-2012.

²¹ Dato extraído de la memoria del servicio de reclamaciones del Banco de España de 2003

Gráfico 5.1. Evolución de las reclamaciones de activo en el periodo 2002-2012 (% del total)



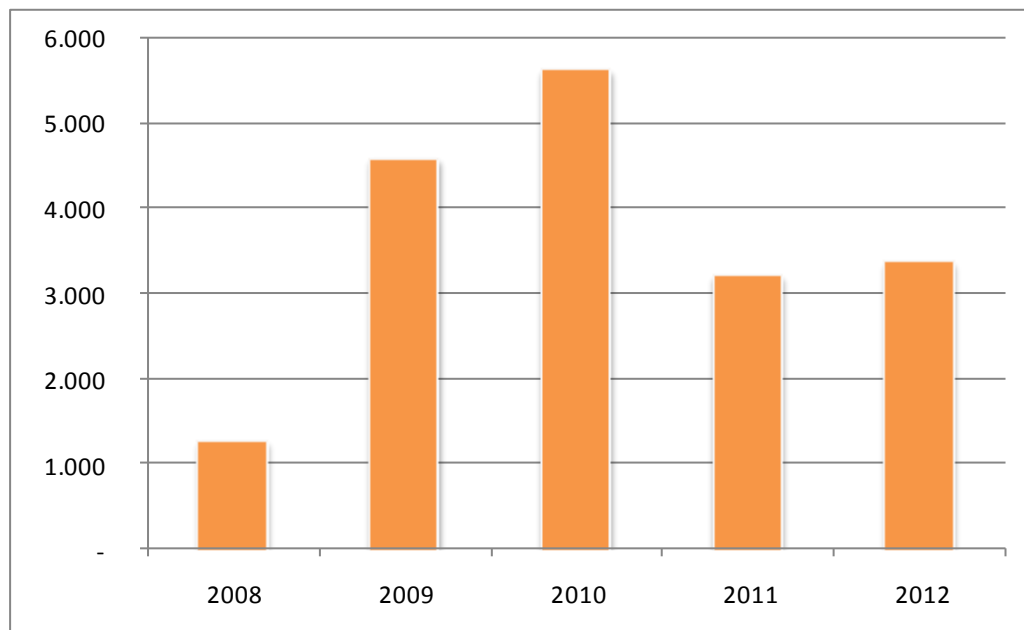
Fuente: Elaboración propia con datos del BDE

Una vez que se ha detallado la evolución de las reclamaciones de los productos de activo en los últimos años, se acompaña a continuación la evolución de los principales productos de activo que acaparan la mayor parte de las reclamaciones actualmente, tanto en el Banco de España como en la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En este caso vamos a ver la evolución de cada producto para un periodo menor que para el activo en su conjunto, debido a que la información sobre reclamaciones ha ido evolucionando y ganando en detalles y desglose a lo largo del periodo estudiado en la presente investigación.

5.1.1 Préstamos hipotecarios

En el gráfico 5.2 se pueden observar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España en referencia a los préstamos hipotecarios para el periodo 200-2012, años para los que existe información disponible.

Gráfico 5.2. Evolución de las reclamaciones de créditos hipotecarios en el periodo 2008-2012



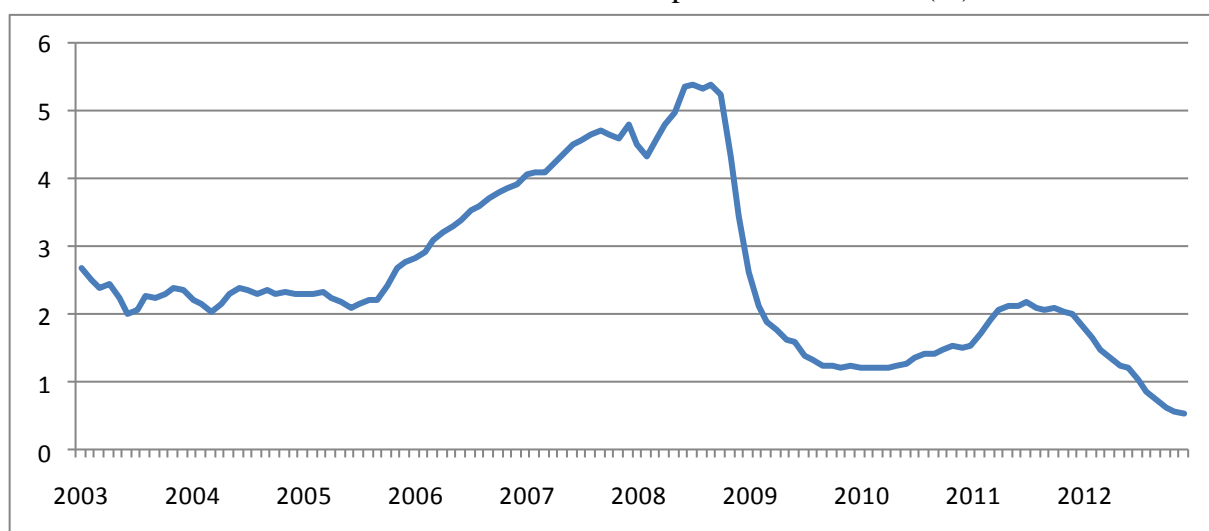
Fuente: elaboración propia con datos del BDE

Como se muestra en el gráfico 5.2, los préstamos hipotecarios acaparan gran parte de las reclamaciones de activo presentadas ante el Banco de España. La mayor parte de estas reclamaciones son debido a las denominadas “cláusulas suelo”.

Al ser la gran mayoría de estas reclamaciones referentes a dichas cláusulas suelo, se experimentó un gran aumento de las de reclamaciones de créditos hipotecarios en el año 2008, que fue cuando empezó la caída brusca de los tipos de interés y, por tanto, entraban en funcionamiento dichas cláusulas suelo o interés mínimo que la entidad financiera cobra, independientemente de la evolución de los tipos de interés. En los años 2011 y 2012 se redujeron las

reclamaciones sobre este tipo de productos, por el efecto conjunto de la estabilización de los tipos de interés y el descenso del número de hipotecas en circulación en el mercado, ya que desde el inicio de la crisis se ha constatado un descenso brusco en la concesión de hipotecas.

Gráfico 5.3. Evolución del Euribor durante el periodo 2003-2012 (%)

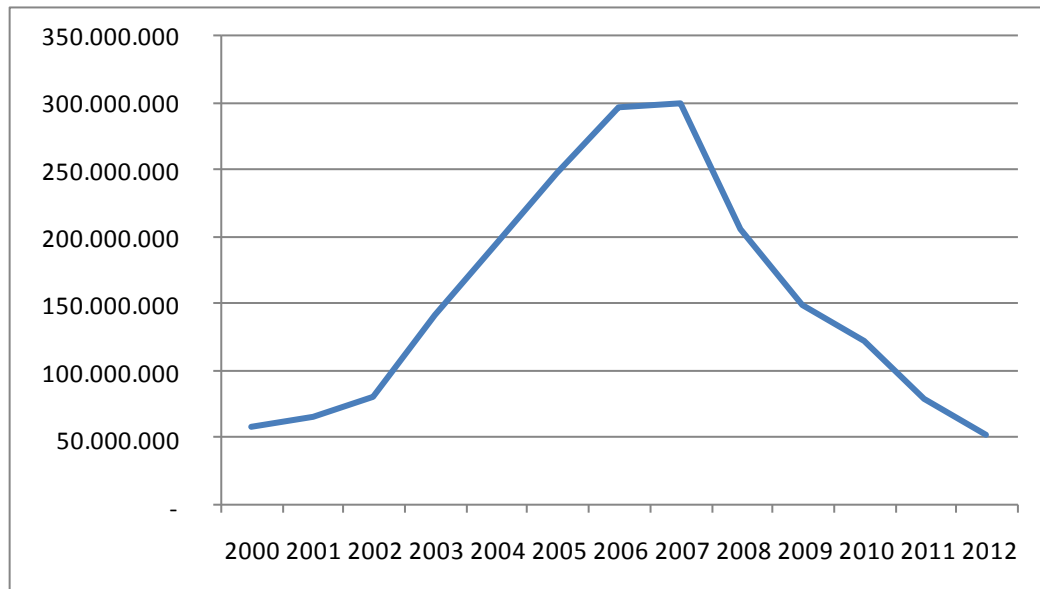


Fuente: Elaboración propia con datos del BDE

Como se observa en el gráfico 5.3, fue a partir del año 2008 cuando empezó a caer de forma relevante el Euribor, que ha sido el índice de referencia utilizado en la mayoría de los préstamos hipotecarios españoles. Esta caída, como se ha apuntado, hizo que las “cláusulas suelo” empezaran a tener efecto en la mayoría de los préstamos, lo que provocó que las reclamaciones aumentasen a partir de 2008, 2009 y 2010. Como ya se ha explicado con anterioridad, el efecto que opera la precitada cláusula suelo es que ante bajadas del tipo de interés, el

préstamo quede “anclado” en el tipo mínimo pactado dentro de la escritura de préstamo hipotecario.

Gráfico 5.4. Evolución de la cuantía de nuevas hipotecas durante el periodo 2000-2012 (miles de €).



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

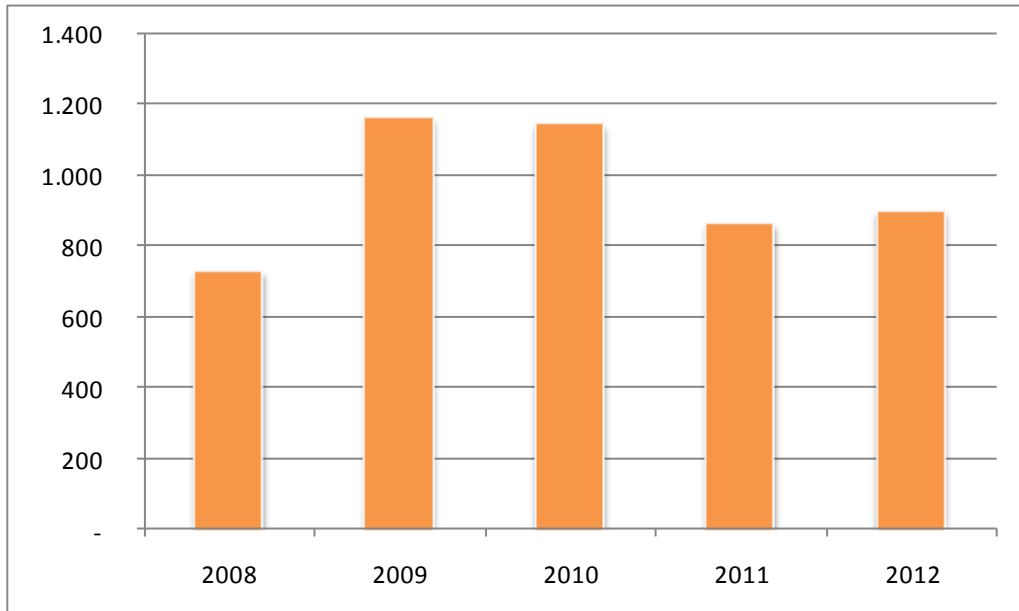
Como se aprecia de forma muy clara en el gráfico 5.4, desde el inicio de la crisis la concesión de préstamos ha caído en picado, por lo que todo apunta a que los descensos en las reclamaciones en los años 2011 y 2012 se podrían deber a que, a pesar de que el volumen de las reclamaciones por la caída de los tipos seguía siendo relevante, estas eran cuantitativamente menores por el efecto del singular descenso del número de hipotecas concedidas en el mercado español.

5.1.2 Créditos al consumo

La evolución de los créditos al consumo ha seguido una tendencia similar a la evolución de los créditos hipotecarios, aunque sus variaciones han sido menores, bien sea porque son de cuantía menor, lo que en tal caso hace que muchos usuarios no presenten quejas, o bien porque existe un gran número de préstamos al consumo con un tipo de interés fijo.

En el gráfico 5.5 se puede observar la evolución de las reclamaciones referentes a los créditos personales durante el periodo 2008-2012, años para los que tenemos información desagregada de las reclamaciones presentadas antes el servicio de reclamaciones del Banco de España.

Gráfico 5.5. Evolución de las reclamaciones referente a créditos personales durante el periodo 2008-2012

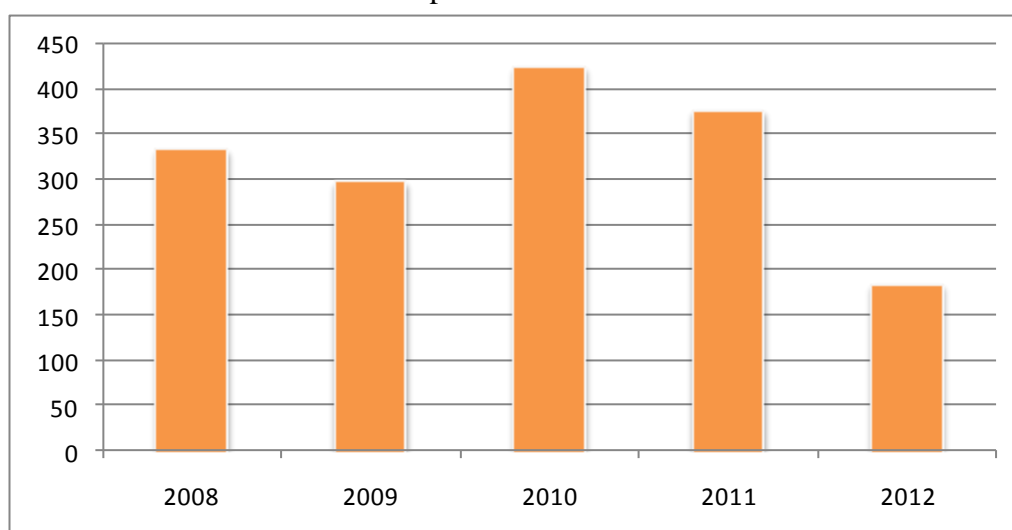


Fuente: elaboración propia con datos del BDE.

5.1.3 Productos estructurados

En el gráfico 5.6, se observa la evolución de las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España en referencia a los productos estructurados para el periodo 2008-2012, posteriormente se analizarán las razones de la evolución que siguen dichas reclamaciones.

Gráfico 5.6. Evolución de las reclamaciones referentes a productos estructurados en el periodo 2008-2012



Fuente: elaboración propia con datos del BDE

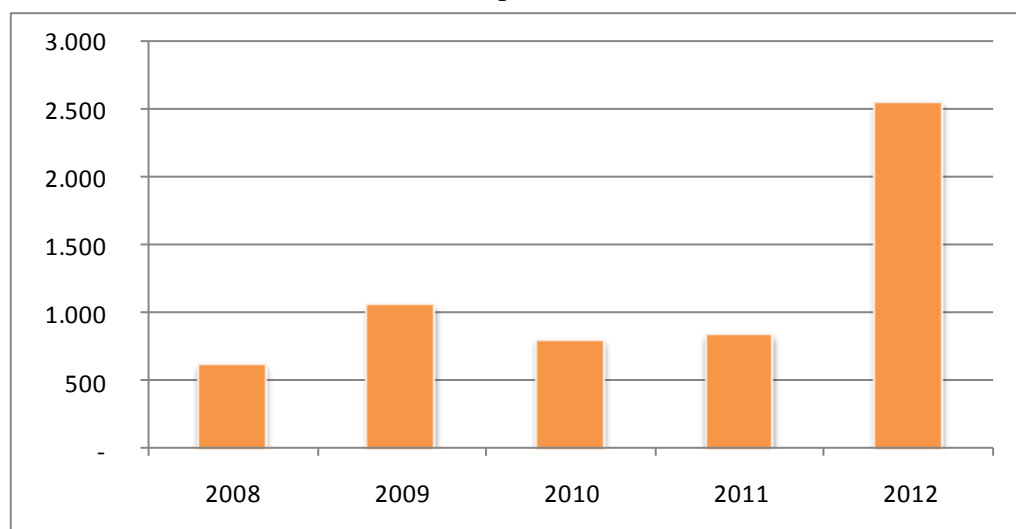
Las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, referentes a productos estructurados siempre han presentado un gran volumen, aunque ha sido muy irregular su evolución, presentando un número que, en promedio, puede situarse en torno a las 350 reclamaciones anuales, y es ya en 2012 cuando sufre una gran caída, situándose este número por debajo de las 200 anuales. Aunque a la fecha de conclusión de esta investigación no se contaba todavía con la emisión de la memoria de la CNMV de reclamaciones y consultas de los inversores del año 2013, el número de reclamaciones es presumible que

haya podido aumentar considerablemente, ya que este tipo de productos ha sido muy comercializado por las entidades financieras desde entonces, en muchos casos con una evidente falta de transparencia y con dudoso beneficio para los compradores. Por estas razones, es presumible que hayan podido incrementarse y presentarse un número de reclamaciones al año muy superior al alcanzado en 2012.

5.1.4 Inversiones en el mercado de valores

En el gráfico 5.7 se pueden observar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España en referencia a la inversión en el mercado de valores y, a continuación se exponen las posibles razones de la evolución de este tipo de reclamaciones durante el periodo 2008-2012.

Gráfico 5.7. Evolución de las reclamaciones referentes a inversiones en mercados de valores en el periodo 2008-2012

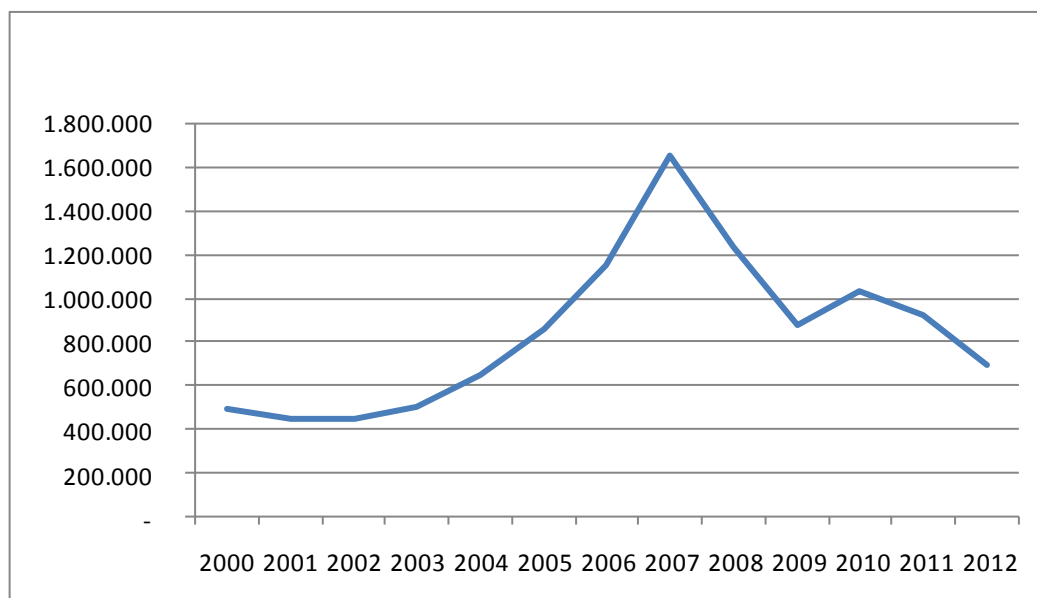


Fuente elaboración propia con datos de la CNMV

La evolución de las reclamaciones referentes a inversión en los mercados de valores se ha mantenido estable durante 2008, 2009, 2010 y 2011, situándose en las proximidades de las 800 reclamaciones anuales con un repunte en 2009 que hizo que subieran a poco más de mil ese año. Esta evolución estable de las reclamaciones durante estos años se puede deber al escaso movimiento de las bolsa españolas en este periodo cuando se vivieron, al inicio de la crisis económica, fuertes caídas en los mercados de valores, lo que supuso que se invirtiera menos en bolsa que años anteriores.

Se puede observar una estimación de lo expuesto anteriormente si observamos la evolución de la contratación de productos en los mercados de valores en España.

Gráfico 5.8. Evolución de la inversión en mercado de valores en España (en miles de millones) durante el periodo 2000-2012



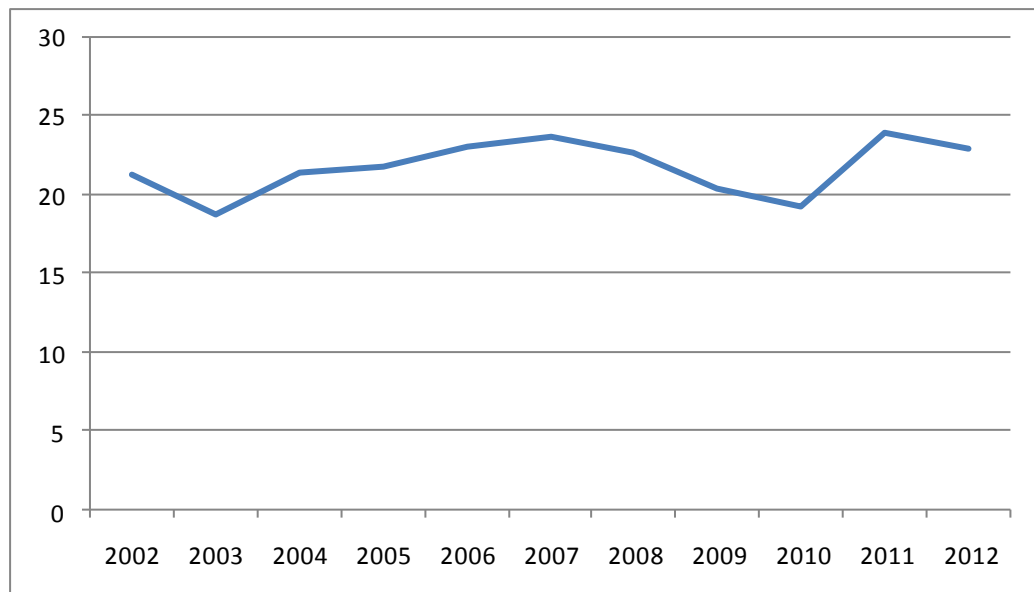
Fuente: Elaboración propia con datos de la CNMV

Como se puede observar, a partir del año 2007 cae en picado la contratación de este tipo de productos, lo que hace que las reclamaciones presentadas se mantuvieran estables ya que a pesar de la problemática que presentaban muchos de estos productos, que generaban numerosas reclamaciones, el efecto se compensaba con la caída en la contratación de estos productos en el año 2007 y siguientes en comparación con años anteriores.

5.2 Desglose y evolución de las reclamaciones bancarias por productos de pasivo.

Se puede observar en el gráfico 5.9 que la evolución de las reclamaciones referentes a productos de pasivo ha seguido una evolución distinta a las que se ha producido en el caso de los productos de activo.

Gráfico 5.9. Evolución de las reclamaciones de pasivo (% del total de las reclamaciones) en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE.

Hasta el año 2008 las reclamaciones siguieron una evolución parecida a dichos productos de activo, con una subida suave, pero en los primeros años de la crisis económica; 2008, 2009 y 2010 las reclamaciones presentadas en el Banco de España en referencia a productos de pasivo fueron disminuyendo progresivamente, y no fue hasta el ejercicio 2011 cuando volvieron a incrementar su número, eso sí de manera menos pronunciada que para las reclamaciones de productos de activo.

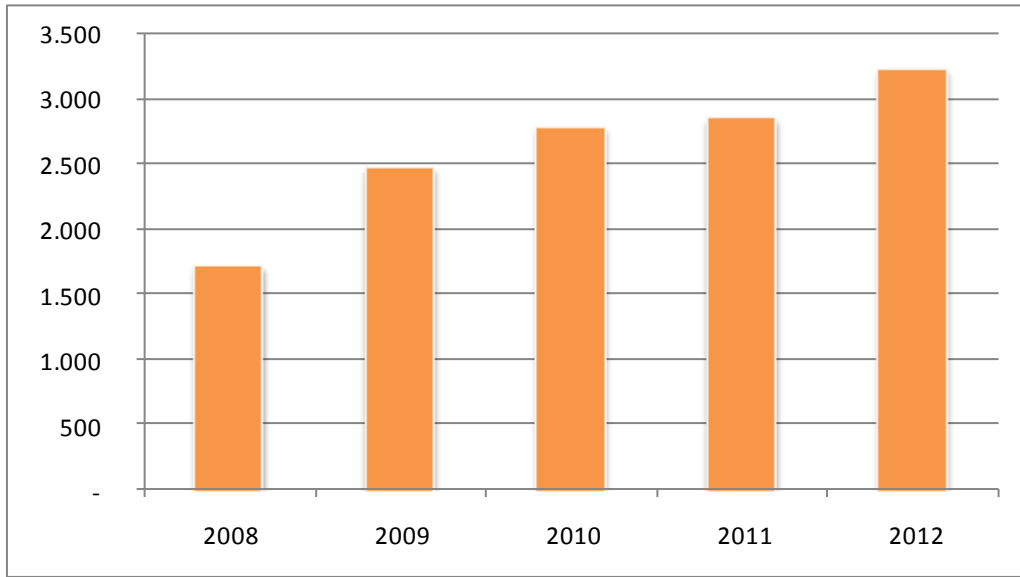
Una vez que se ha visualizado la evolución de las reclamaciones de los productos de pasivo en los últimos años, es interesante ver la evolución de los principales productos de pasivo que acaparan la mayoría de las reclamaciones actualmente, tanto en el Banco de España como en la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En estos casos se incluye la evolución de cada producto para un periodo menor que para el pasivo en su conjunto, debido a que la información sobre reclamaciones ha ido evolucionando y ganando en detalles y desglose.

5.2.1 Depósitos: Cuentas corrientes y de ahorro y depósitos a plazo.

Aunque en el capítulo tres, donde se hace referencia a la evolución y definición de los principales productos financieros, se detallan por un lado los depósitos a plazo fijo y por otro a las cuentas de ahorro y corrientes, el Banco de España usa sólo un dato en referencia a su agrupación, por lo que aquí se hace referencia a las cuentas corrientes, de ahorro y a los plazos fijos.

En el gráfico 5.10 se puede observar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el servicio de reclamaciones del Banco de España referentes a cuentas de ahorro y corrientes así como imposiciones de plazo.

Gráfico 5.10. Evolución de las reclamaciones sobre depósitos en el periodo 2008-2012



Fuente: elaboración propia con datos del BDE

Este tipo de productos ha evolucionado de manera ascendente durante todo el periodo sin excepciones, esto se podría explicar por el aumento de las comisiones bancarias durante este periodo ante la mala situación de los bancos y cajas de ahorro que provocó que aumentasen las comisiones como forma de obtención de ingresos, a la par que se despedían trabajadores y se cerraban oficinas como fórmulas de recortes de costes.

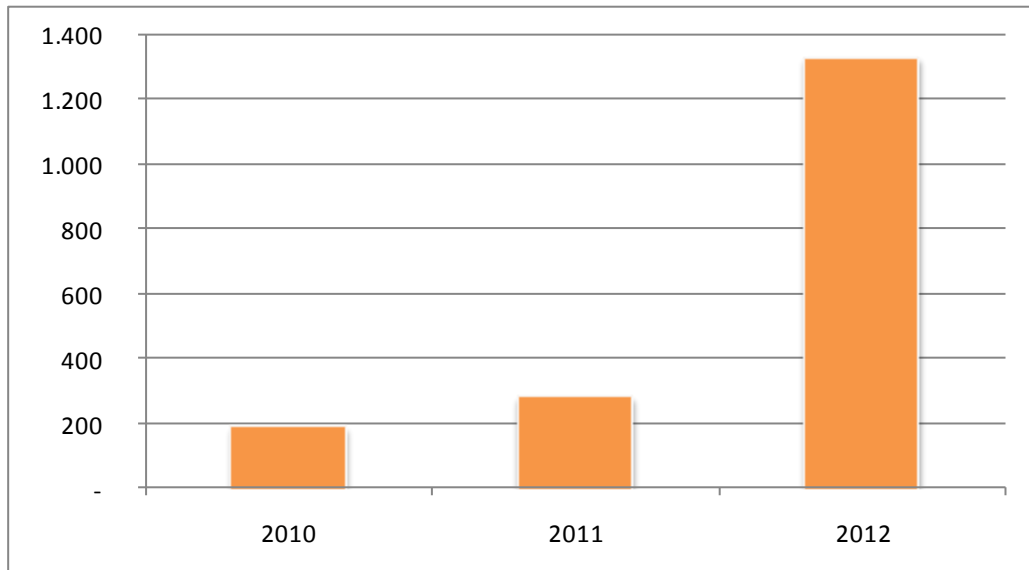
Este aumento de las comisiones ha sido constante en el periodo analizado lo que ha hecho que las reclamaciones hayan sido constantes y ascendentes a lo largo de todos los años del periodo. A esto ha contribuido el hecho de que este tipo de productos está muy extendido y, hoy en día, es imprescindible su contratación para la gran mayoría de las personas.

5.2.2 Participaciones preferentes.

Referente a las reclamaciones presentadas ante la CNMV por las participaciones preferentes, sólo existen datos para los años 2010, 2011 y 2012, ya que anteriormente este tipo de productos presentaban un volumen de reclamaciones muy limitado por lo que no se especificaba el número concreto, ya que se situaba en “otros”, donde se incluían las reclamaciones referentes a varios productos que presentaban escasas reclamaciones anuales.

En el gráfico posterior (gráfico 5.11) se puede observar la evolución de las reclamaciones referentes a las participaciones preferentes en España para el periodo 2008-2012.

Gráfico 5.11. Evolución de las reclamaciones sobre participaciones preferentes en el periodo de 2010 – 2012



Fuente: elaboración propia con datos del BDE

Es a partir del año 2010 cuando las entidades financieras empezaron a comercializar este tipo de productos en masa como forma de obtención de

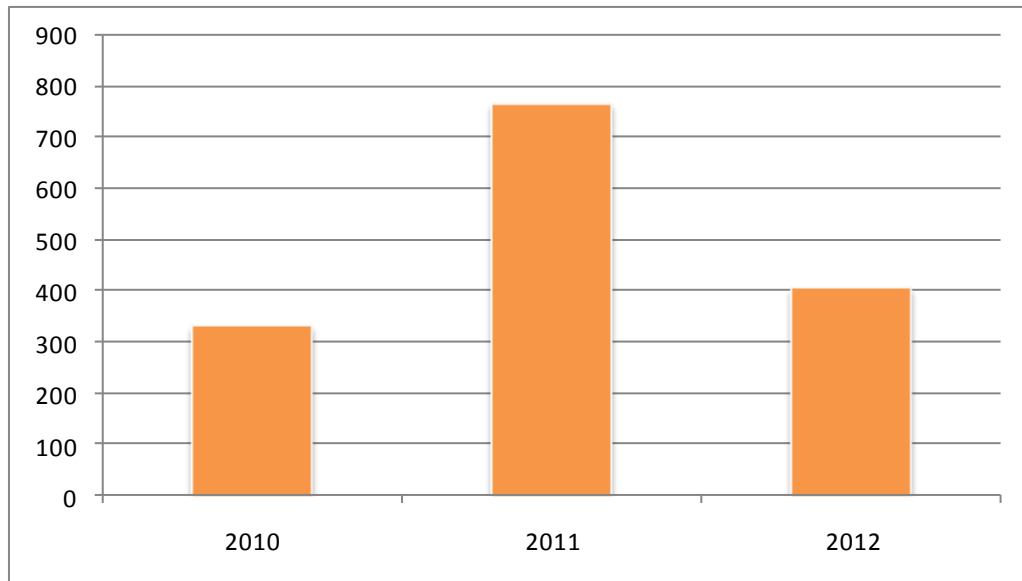
recursos propios para los castigados balances de dichas entidades que empezaban a conocer una morosidad en sus préstamos sin precedentes, con el efecto negativo directo que esto supone en la cuenta de resultados de las entidades financieras. El colapso que sufrió el mercado secundario de este tipo de productos, supuso que a partir de 2010 se convirtió en imposible la convertibilidad líquida de este producto, lo que hizo que miles de personas perdieran sus ahorros invertidos en esas participaciones preferentes lo que hizo, como es lógico, que aumentasen exponencialmente el número de reclamaciones anuales presentadas desde entonces.

5.2.3 Swap

En el caso de los swaps ocurre algo similar a lo que pasó con las preferentes, ya que sólo encontramos datos en la memoria anual de reclamaciones de la CNMV a partir de 2010. Antes la CNMV no desglosaba la información por productos sino que las trataba globalmente, en un solo dato.

En el gráfico 5.12, se puede observar la evolución de las reclamaciones sobre permutas financieras o swap para el periodo 2010-2012 presentadas ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Gráfico 5.12. Evolución de las reclamaciones sobre swaps en el periodo 2010-12



Fuente: elaboración propia con datos de la CNMV

En este caso concreto no han podido obtenerse conclusiones muy aclaratorias a partir de este gráfico 5.12, ya que no hay hechos objetivos para explicar el porqué del repunte de las reclamaciones en el año 2011 en comparación al anterior y al posterior presentando casi el doble de ambos años más allá de la causalidad de que los usuarios empezaron a concienciarse de la necesidad de reclamar y se concentró dicha actividad reclamatoria en 2011.

5.3 Desglose y análisis de las correlaciones de las reclamaciones por comunidades autónomas.

En este apartado se va a analizar la evolución de diferentes indicadores macroeconómicos divididos por comunidades autónomas. Por un lado se observará la evolución del PIB, en % de crecimiento interanual (obtenida a través de las series temporales sobre el PIB publicadas en la web del INE), la evolución de las reclamaciones en unidades (obtenida a través de la memoria del servicio de

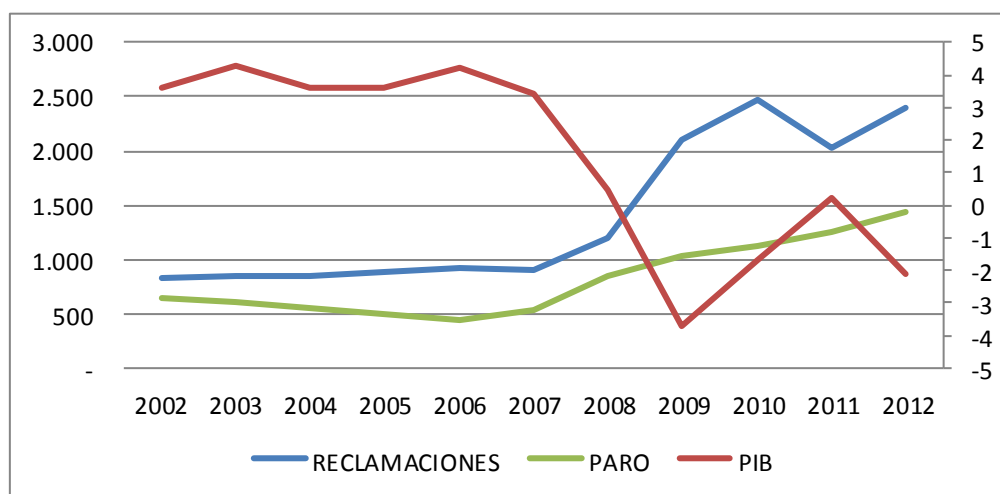
reclamaciones del Banco de España desde el 2002 a 2012) y el desempleo, medido en miles de desempleados (obtenido a través de la serie temporal sobre desempleo que encontramos en la web del INE).

De esta forma se podrán obtener las diferentes y posibles correlaciones que puedan existir entre la evolución creciente en España del número de reclamaciones bancarias y el deterioro que se produce en los dos indicadores macroeconómicos citados anteriormente.

Tras el análisis anterior se podrá evaluar si existe dicha correlación, además de ver si la evolución ha sido parecida en todas las comunidades o si por el contrario, no existe un patrón común en el crecimiento de las reclamaciones.

A continuación se analizarán todas las comunidades autónomas y se irán citando en orden alfabético:

Gráfico 5.13. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Andalucía en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Como se puede observar en los datos de la gráfica anterior, se presentan las reclamaciones bancarias, el crecimiento del producto interior bruto y el desempleo para la comunidad autónoma de Andalucía.

Se aprecia que en el primer subperiodo (2002-2007), los cambios en los tres indicadores utilizados para este análisis son mínimos. Puede verse como el PIB se mantiene estable con tasas de crecimiento en torno al 4 por ciento, el desempleo sigue una tendencia a la baja y bajando de los 500.000 desempleados en el año 2008 y las reclamaciones permanecen estables.

Es a partir del año 2008 cuando los diferentes indicadores empiezan a cambiar notablemente, por un lado el PIB cae bruscamente en los dos años posteriores (2008 y 2009), al contrario de como lo hacen las reclamaciones que crecen de manera exponencial.

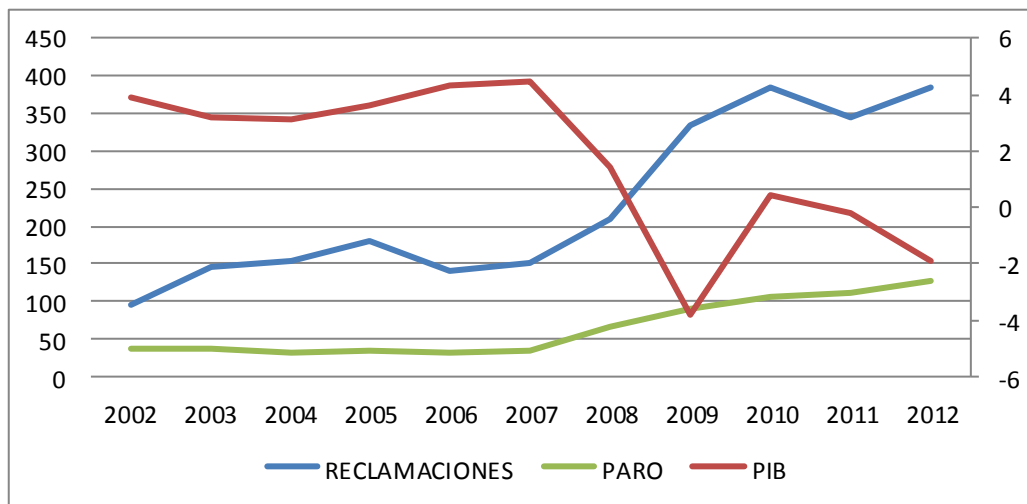
Para el siguiente año, 2010, la tendencia se invierte apareciendo una situación distinta a la de los dos años anteriores; se aprecia que el PIB se recupera un poco situándose en crecimiento nulo, mientras que las reclamaciones bancarias en ese año bajan.

En el último año del periodo analizado se observa como la tendencia vuelve a invertirse, volviendo a crecer las reclamaciones bancarias y a caer el PIB.

Como se puede constatar, las reclamaciones pudieran tener una correlación inversa al crecimiento o decrecimiento del PIB, como se muestra de forma clara en las tendencias de ambos indicadores, mientras que el desempleo que no deja de

subir desde al año 2008 muestra una correlación positiva con la línea de tendencia de las reclamaciones.

Gráfico 5.14. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Aragón en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Para la comunidad autónoma Aragonesa, la situación es parecida a la comunidad Andaluza en los primeros años del periodo analizado (2002-2007), donde los diferentes indicadores utilizados permanecen sin grandes cambios. Un crecimiento del producto interior bruto en torno al 4 por ciento, un desempleo estable alrededor de los 40.000 desempleados y una evolución de las reclamaciones bancarias al alza pero de forma suave donde los mayores cambios se producen en 2002 con un aumento significativo y en 2007 con un descenso más marcado que en años anteriores, exceptuando estos dos años la situación es parecida a la de la comunidad autónoma de Andalucía.

Los cambios significativos se producen desde 2008 hacia adelante. Por un lado el PIB cae bruscamente (en torno al 0% en 2008 y una caída de casi el 4% en 2009), el desempleo se duplica en esos dos años y las reclamaciones bancarias crecen casi un 250%.

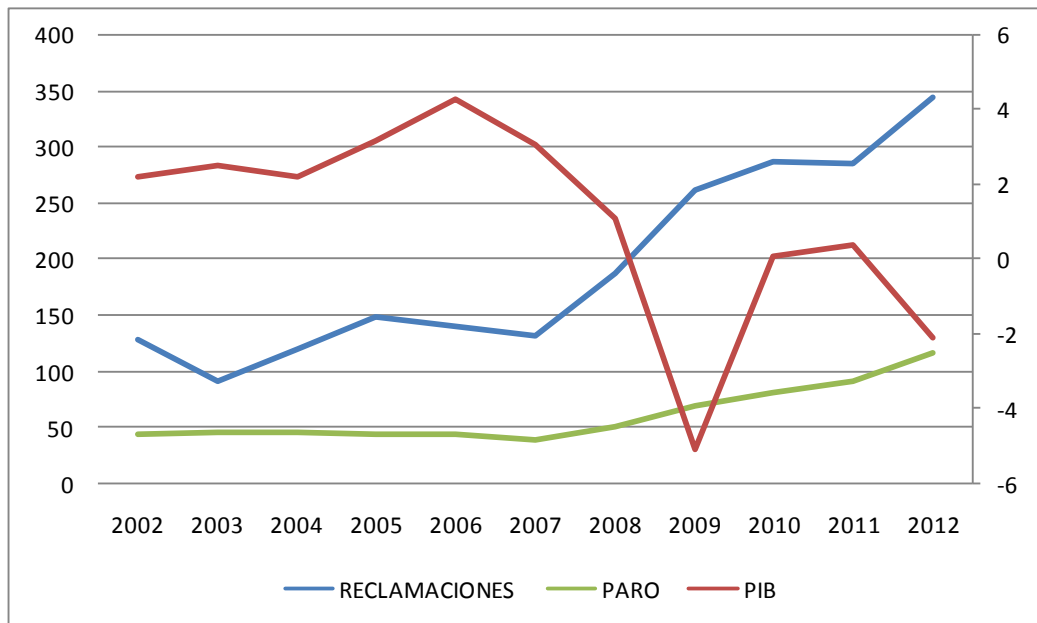
Hasta aquí se sigue una evolución parecida a la comunidad Andaluza, pero los cambios aparecen en el año posterior (2010), donde el PIB se recupera y marca un crecimiento casi nulo y el desempleo sigue subiendo de manera notable. Hasta aquí todo igual, el cambio se produce en las reclamaciones bancarias que siguen marcando un alza notable al contrario que la comunidad Andaluza.

Para el año 2011 las diferencias persisten entre ambas comunidades, ya que el desempleo y el PIB se comportan de manera parecida, pero las reclamaciones bajan en este periodo.

Para el año 2012, el comportamiento es parecido en ambas comunidades, crecimiento del desempleo, tasas de crecimiento negativas del PIB y aumento de las reclamaciones bancarias.

Las correlaciones entre los diferentes indicadores, para la comunidad Aragonesa, no están tan claras como en la comunidad Andaluza, ya que como se explicó anteriormente, hasta el año 2009 se sigue el modelo de correlación, es decir, correlación negativa entre PIB y reclamaciones y correlación positiva entre la tendencia de las reclamaciones y el desempleo, pero en los años 2010 y 2011 la primera de las correlaciones no se cumple, ya que presenta una correlación positiva. Para el año 2012 se vuelve al esquema de correlación más común.

Gráfico 5.15. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Asturias en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

El esquema de correlaciones para la comunidad Asturiana, parece más confuso que las dos comunidades anteriores; por un lado existe una correlación positiva, al igual que las anteriores, entre el desempleo y la tendencia de las reclamaciones pero, por el contrario, la correlación negativa entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones bancarias no presenta una correlación negativa tan clara como para la primera comunidad del análisis, la Andaluza.

Hasta el año 2007, muestra un comportamiento parecido a las comunidades anteriores, aunque con unas mayores cambios, tanto en el PIB que se muestra más inestable, como en el número de reclamaciones, mostrando ambos una tendencia creciente más acentuada que las comunidades anteriores.

Para los siguientes dos años el comportamiento es parecido sigue un modelo de correlación más lógico, ya que muestra una correlación negativa entre

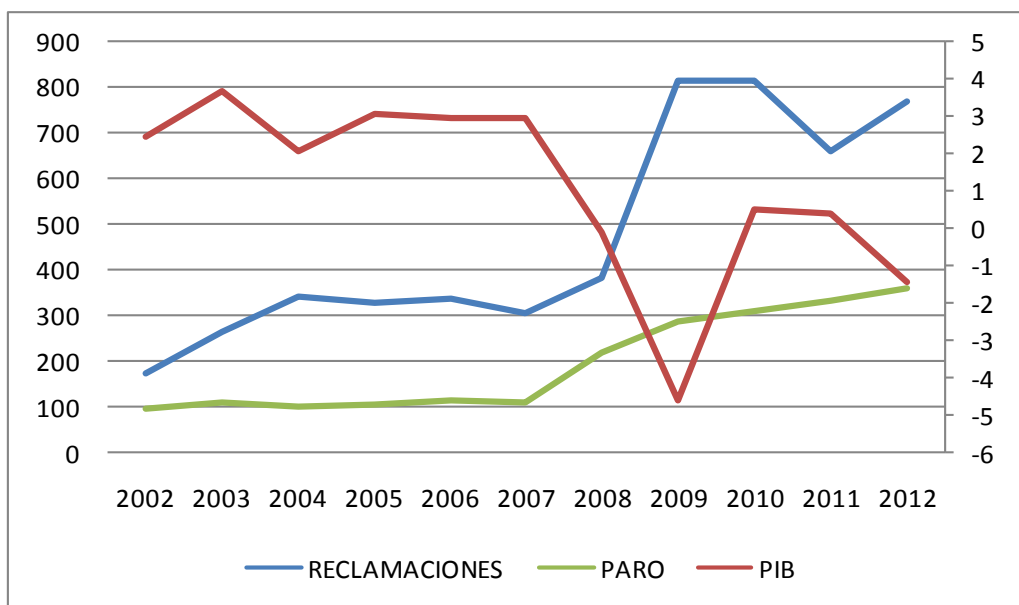
crecimiento del PIB y número de reclamaciones, bajando de forma muy notable el PIB y subiendo de manera muy intensa las reclamaciones.

Para el año 2010 el modelo de correlación se rompe, ya que el PIB se recupera mientras que las reclamaciones siguen subiendo, aunque para el siguiente año el modelo de correlación lógico vuelve a aparecer.

Para el año 2012 el PIB vuelve a caer a tasas negativas, y esta hace que las reclamaciones vuelvan a subir, es decir, se vuelve a una correlación negativa.

En lo que se refiera al desempleo y la tendencia de las reclamaciones, la evolución es muy parecida en las tres comunidades autónomas, en especial a partir del año 2008 donde la correlación positiva comentada anteriormente vuelve a verse de forma clara.

Gráfico 5.16. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Canarias en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

En el caso de las islas Canarias, la correlación entre la variación de las reclamaciones bancarias y la tasa de variación del PIB parece aún más confuso que en las comunidades anteriores, si bien, observando las líneas de tendencias entre las dos principales indicadores, el PIB y las reclamaciones bancarias, parece que sigue el mismo modelo de correlación que las anteriores, en lo que respecta al desempleo las cosas están más claras, siguiendo una correlación positiva con la tendencia de las reclamaciones e inversa con la tendencia del PIB.

En la primera mitad del periodo tanto el PIB como el desempleo se mantienen estables, el primero de ellos en torno al 3 por ciento y el segundo en torno a 100.000 desempleados. El problema surge en las reclamaciones bancarias que muestran un crecimiento en los tres primeros años del periodo, al contrario que las comunidades anteriores, rompiendo así con el esquema de correlaciones.

Para el año 2008 y 2009, el esquema de correlaciones que se ha presentado de manera más extendida a lo largo de este estudio, se aprecia de forma muy clara ya que las reclamaciones crecen de forma muy notable llegándose casi a triplicar y el PIB baja de forma brusca, pasando de crecer a un 3 por ciento en 2007 a caer en casi 5 puntos en el año 2009. De esta forma la correlación negativa entre ambos indicadores se observa de forma clara.

Para los años 2010 y 2011 las correlaciones entre los dos indicadores que presentan más problemas, como son el crecimiento del PIB y las reclamaciones, parecen ser un poco más confusas, por un lado el PIB se recupera en el año 2010 y no por ello bajan las reclamaciones, que permanecen estables, por otro lado en el

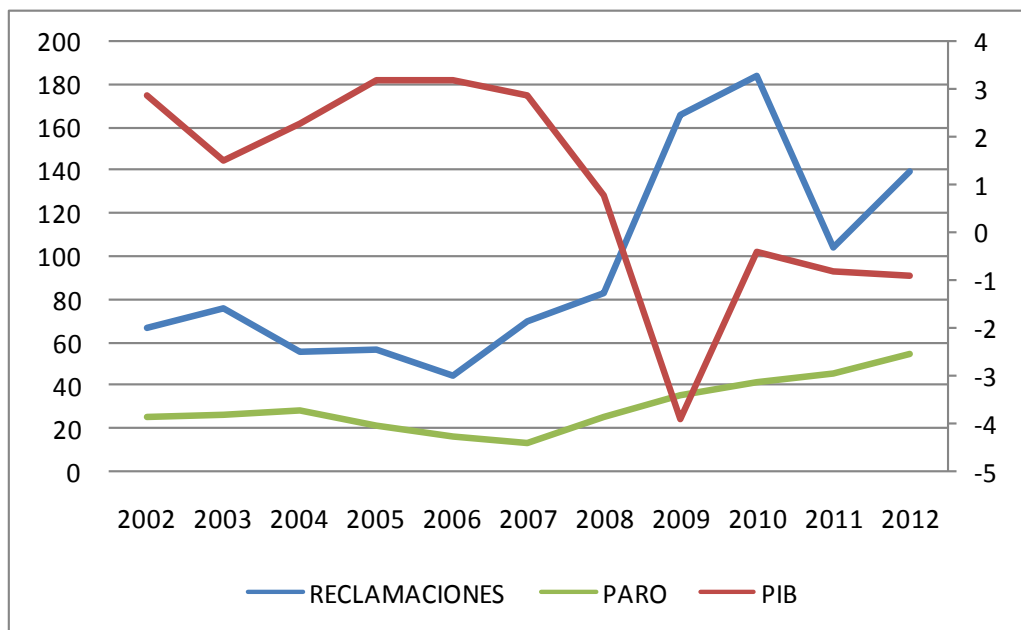
año 2011 el PIB se mantiene estable, sin embargo las reclamaciones caen de forma notable rompiendo así la correlación negativa.

En lo que respecta al último año del periodo de estudio, la correlación vuelve a ser negativa para las reclamaciones y la variación del PIB.

En lo que respecta al desempleo y la tendencia de las reclamaciones se muestra una correlación positiva en todos los años del periodo.

Aunque la correlación negativa entre el crecimiento del PIB y la evolución de las reclamaciones, pudiese resultar no tan clara para la comunidad canarias en determinados años, si nos fijamos en la tendencia de ambos indicadores, se observa como la correlación negativa es clara.

Gráfico 5.17. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Cantabria en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

En la comunidad Cántabra, puede constatarse, al observar el gráfico 5.17, como en algunos años la correlación negativa que podría existir entre la evolución de las reclamaciones bancarias y la variación interanual del producto interior bruto pudiera no estar tan clara, en este caso se hablará de tendencia (para ambos indicadores, y así ver de forma clara como se sigue una correlación negativa).

Para el otro indicador macroeconómico, como es el desempleo, se observa como sigue una correlación negativa con la línea de tendencia de la variación interanual del PIB y una correlación positiva con la línea de tendencia del número de reclamaciones.

Ante esto, se va a analizar la evolución año por año, de la correlación que pudiera presentar más dificultad a la hora de su visualización, como es la variación del PIB y la evolución de las reclamaciones bancarias.

En los primeros cinco años del periodo, el desempleo parece mantenerse estable en torno a los 20.000 desempleados, el PIB aunque de manera irregular se mantiene en torno a un crecimiento del 2,5% y las reclamaciones en torno a las 60 anuales con ligeras variaciones entre años.

La correlación negativa entre las reclamaciones y la variación del PIB parece que ocurre en la primera mitad del periodo aunque de manera más suavizada que en comunidades anteriores.

Para la segunda mitad del periodo, al igual en todas las comunidades, es más difícil observar la correlación existente entre el PIB y las reclamaciones bancarias.

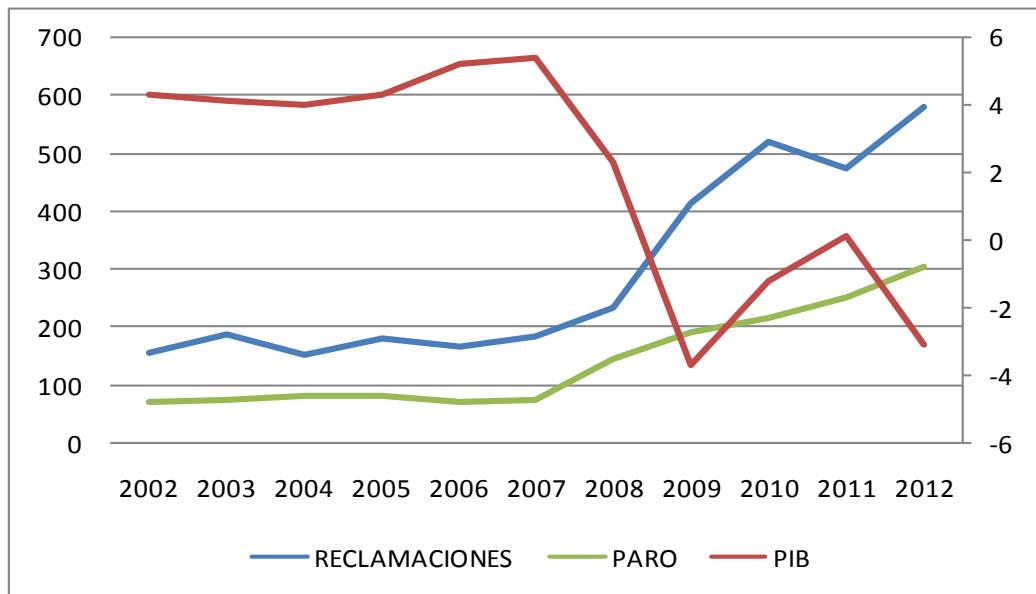
Para los años 2008 y 2009 la correlación negativa se aprecia de manera bastante clara, con una brusca caída del crecimiento del PIB y un aumento que casi triplica las reclamaciones bancarias en apenas dos años.

Los siguientes dos años son más complicados de analizar, ya que en 2010 el PIB se recupera y marca un crecimiento nulo pero, sin embargo, las reclamaciones no se mantienen ya que aumentan, aunque de manera más suave que en el año anterior.

Para el año 2011 es cuando se rompe con esa correlación negativa de manera brusca ya que las reclamaciones caen en picado cuando por el contrario el PIB vuelve a bajar como lo hizo dos años anteriores.

En el año 2012 la correlación negativa, se vuelve a conseguir aunque de manera menos clara que en otros periodos u otras regiones, ya que las reclamaciones crecen fuertemente mientras el PIB baja pero de forma suave.

Gráfico 5.18. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Castilla la Mancha en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

En los cinco primeros años del periodo la comunidad manchega presenta indicadores y evoluciones parecidas al resto de las comunidades, con una evolución estable de las reclamaciones bancarias en torno a 180 anuales, un desempleo estable entorno a los 80.000 parados un crecimiento del PIB estable en torno al 4 por ciento.

Durante la segunda parte del periodo analizado es cuando se rompe la tendencia y las correlaciones para los diferentes indicadores.

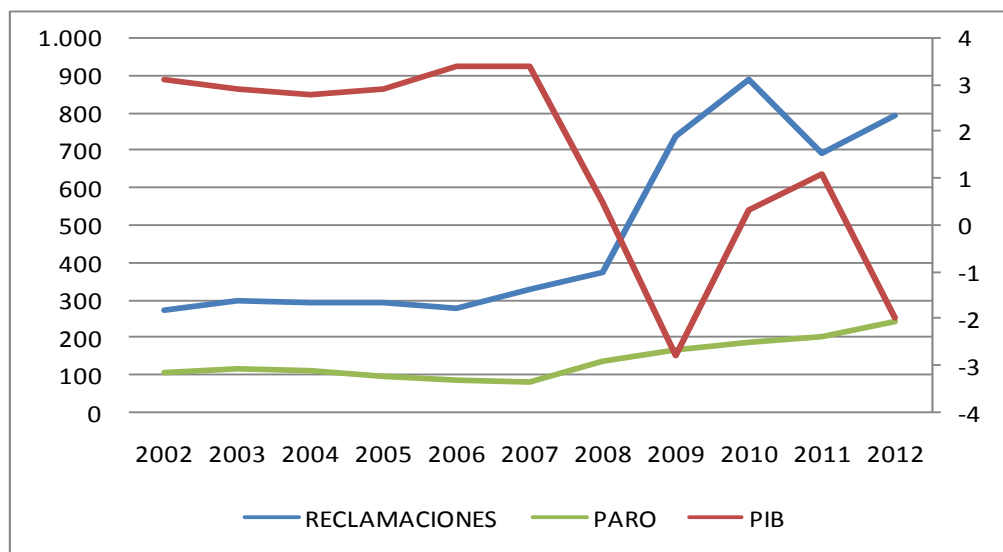
De manera global, y para todo el periodo, el desempleo sigue una correlación positiva con la evolución de las reclamaciones bancarias (ambas crecen) y una correlación negativa con la tendencia del crecimiento del producto interior bruto.

Donde se pueden presentar más conflictos es en la correlación entre el crecimiento interanual del producto interior bruto y la evolución de las reclamaciones bancarias.

En los años 2008 y 2009, como en todas las comunidades, la correlación negativa se aprecia de manera clara, presentando un cambio en el año 2010 donde el PIB se mantiene sin cambios por el contrario de las reclamaciones, que crecen.

En los años 2011 y 2012 esa correlación negativa entre la variación del PIB y las reclamaciones bancarias se puede observar de manera clara, ya que en 2011 el PIB cae de manera menos acusada que el año anterior y las reclamaciones bancarias bajan. Lo mismo ocurre en el último año del análisis, aunque al contrario, se observa como el PIB vuelve a caer de manera brusca los que hace que las reclamaciones vuelvan a subir ese año.

Gráfico 5.19. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Castilla y León en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

La comunidad Castellano Leonesa presenta una evolución sin grandes cambios y parecida a otras comunidades en la primera mitad del periodo analizado, se aprecia como las reclamaciones se mantienen de forma estable en torno a las 300 anuales, el desempleo ronda los 100.000 individuos desempleados y el PIB marca crecimientos anuales en torno al 3 por ciento.

Si se observan las líneas de tendencia creadas para la evolución de las reclamaciones bancarias a lo largo del periodo y la tendencia de la variación del PIB se constata como se produce una correlación negativa entre ambas, ya que marca una tendencia a la baja en cuanto al crecimiento del producto interior bruto mientras la tendencia es alcista si se analiza el número de reclamaciones.

Si se comparan estas tendencias con el crecimiento del desempleo se observa cómo se produce una correlación negativa si se compara con el crecimiento del PIB y positiva cuando se compara con la evolución de las reclamaciones bancarias. Estas correlaciones se observan de manera mucho más clara en la segunda mitad del periodo, desde 2008 hasta 2012.

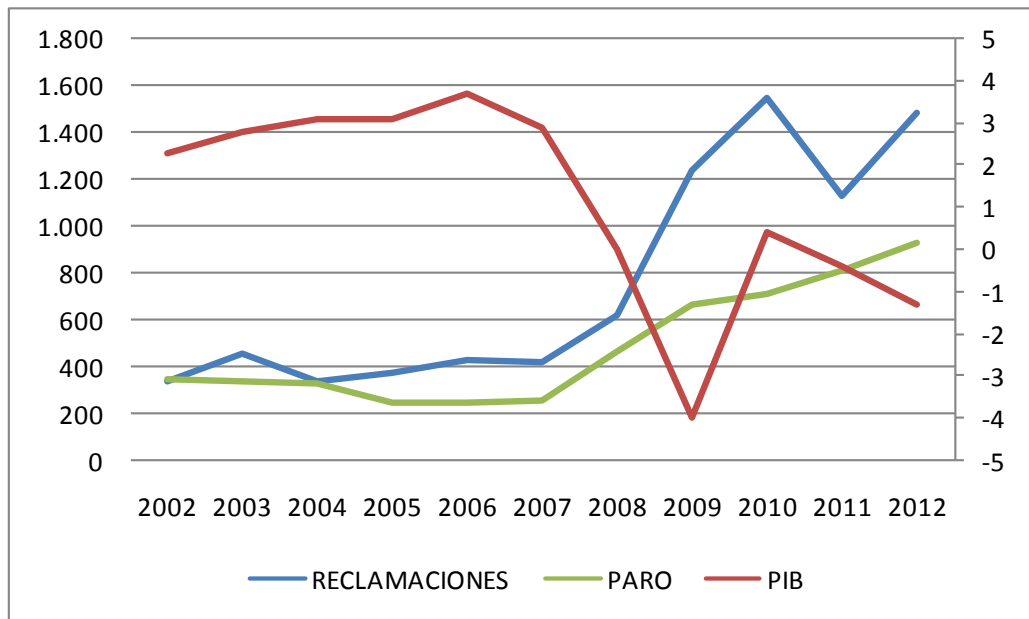
Para los años 2008 y 2009 esta correlación negativa ente crecimiento del PIB y reclamaciones bancarias se puede observar de manera bastante clara, y donde el PIB cae de manera brusca mientras las reclamaciones crecen de manera exponencial.

En los años 2011 y 2012 esta correlación negativa puede observarse también de manera clara, se observa como en el año 2011 el PIB marca un pequeño aumento, al contrario que 2010, por lo que las reclamaciones bajan y en

2012 se produce una situación al contrario y se observa como el PIB vuelve a caer lo que hace que las reclamaciones bancarias vuelvan a subir.

La correlación que pudiera presentar más problemas y que presenta numerosos años de excepciones en todas las comunidades autónomas analizadas, se observa de forma clara en la comunidad Castellano Leonesa, donde cada uno de los años presenta una correlación negativa entre ambos indicadores, y se puede observar una evolución muy parecida a la comunidad Andaluza que fue otra en las que se cumplía esta correlación negativa en todos los años del periodo analizado.

Gráfico 5.20. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Cataluña en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Como en todas las comunidades analizadas anteriormente, la primera mitad del periodo analizado, es decir desde el año 2002 hasta el año 2012, la

evolución de los indicadores es parecida, un mantenimiento del desempleo e incluso leve bajada en torno a los 300.000 desempleados, un aumento constante del producto interior bruto en torno al 3 por ciento y una contención de las reclamaciones presentadas en torno a las 400 anuales.

En la segunda mitad del periodo, es cuando se producen la mayoría de los cambios y empiezan a moverse las cifras, lo que hace que se muestre una gráfica con grandes cambios a partir del año 2008 y hasta el final del periodo (2012).

Durante los años 2008 y 2009, la correlación negativa entre el PIB y el número de reclamaciones se puede observar de forma clara, ya que el PIB pasa de un crecimiento del 3 por ciento a una caída del 4 por ciento, mientras que las reclamaciones bancarias pasan de 400 a 1.200. En estos dos años las correlaciones de los demás indicadores siguen su curso y no presentan cambios, con una correlación del desempleo positiva con la tendencia de las reclamaciones y negativa con la tendencia de la variación del PIB.

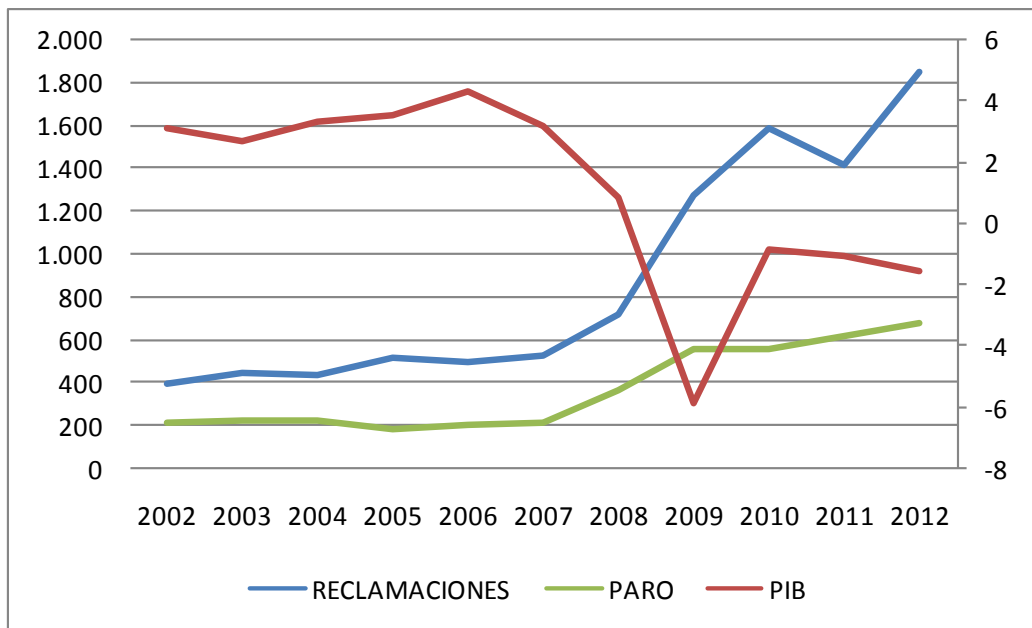
Para los siguientes dos años, 2010 y 2011, la correlación negativa entre PIB y reclamaciones se rompe, mientras que las de los demás indicadores se mantienen.

Se observa como en 2010 el PIB marca una mejora y mantiene en torno al 0% (con una caída del 4% en 2009), mientras que las reclamaciones bancarias lejos de estabilizarse siguen su subida.

Para el último año del periodo, las correlaciones vuelven a cumplirse como en los primeros años y en la mayoría de las comunidades. Y el desempleo sigue

subiendo marcando una correlación negativa con la tendencia del PIB y positiva con la tendencia creciente del número de reclamaciones. El PIB vuelve a marcar una tasa negativa y el número de reclamaciones vuelve a subir marcando una correlación negativa

Gráfico 5.21. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad Valenciana en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Como en el resto de las comunidades analizadas anteriormente, la primera mitad del periodo analizado, es decir desde el año 2002 hasta el año 2012, la evolución de los indicadores es parecida, un mantenimiento del desempleo en torno a los 200.000 desempleados, un aumento constante del producto interior bruto en torno al 3 por ciento anual y una contención o suave incremento constante de las reclamaciones bancarias presentadas en torno a las 400 anuales.

Durante la segunda mitad del periodo, es cuando se producen la mayoría de los cambios y empieza el baile y cambio de las cifras, lo que hace que se muestre una gráfica con grandes cambios a partir del año 2008 y hasta el final del periodo.

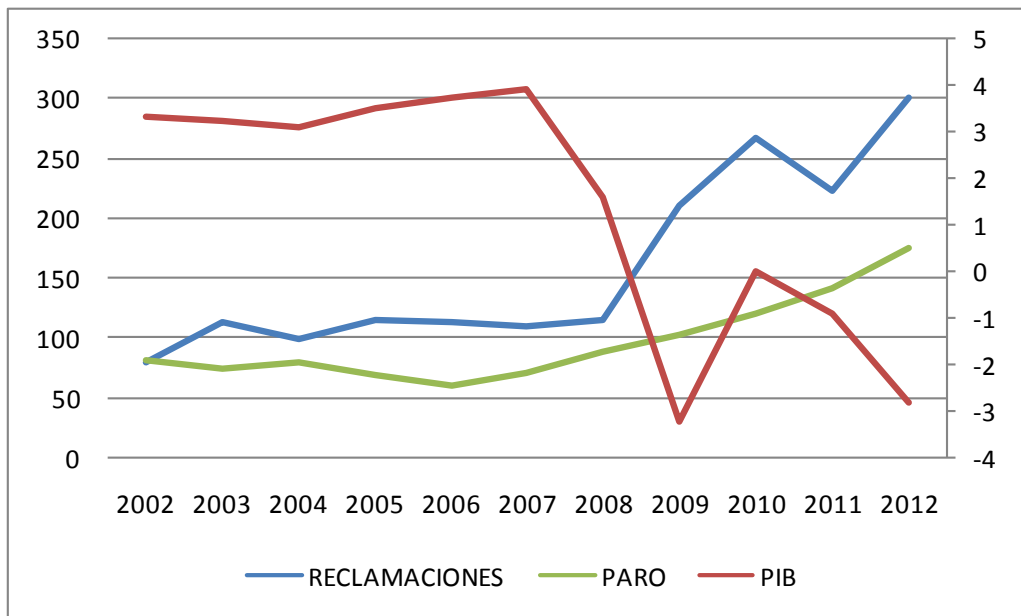
Para los años 2008 y 2009, la correlación negativa entre el PIB y el número de reclamaciones se puede observar de forma clara, ya que el PIB pasa de un crecimiento del 3 por ciento a una caída del 4 por ciento, mientras que las reclamaciones bancarias pasan de 400 a 1.200. En estos dos años las correlaciones de las demás indicadores siguen su curso y no presentan cambios, con una correlación del desempleo positiva con la tendencia de las reclamaciones y negativa con la tendencia de la variación del PIB.

Para los siguientes dos años, 2010 y 2011, la correlación negativa entre PIB y reclamaciones se rompe, mientras que las de los demás indicadores se mantienen.

Se observa como en 2010 el PIB marca una mejora y mantiene en torno al 0% (con una caída del 4% en 2009), mientras que las reclamaciones bancarias lejos de estabilizarse siguen su subida.

Para el último año del periodo, las correlaciones vuelven a cumplirse como en los primeros años y en la mayoría de las comunidades. Y que el desempleo sigue subiendo marcando una correlación negativa con la tendencia del PIB y positiva con la tendencia creciente del número de reclamaciones. El PIB vuelve a marcar una tasa negativa y el número de reclamaciones vuelve a subir marcando una correlación negativa.

Gráfico 5.22. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Extremadura en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

La comunidad Extremeña muestra una gráfica de los indicadores resultantes para el estudio de correlaciones similar al resto de comunidades anteriormente analizadas. Por un lado hasta el año 2007 se muestra sin cambios significativos, con una evolución casi constante de las reclamaciones bancarias en torno a 111 anuales, un desempleo que baja ligeramente, situándose en torno a los 60.000 desempleados en el año 2007 y un crecimiento interanual del producto interior bruto para los cinco años con subidas de casi un 4 por ciento anual, sobrepasando este 4 por ciento para el año 2006.

Si se obtienen las correlaciones existentes para este subperiodo se puede observar como al no producirse cambios significativos se mantienen apenas sin cambios, aunque si se presta atención a las tendencias que se han confeccionado, tanto para las reclamaciones bancarias, como para el crecimiento del PIB, que son

las variables más cambiantes en todo el periodo analizado, se observa como el desempleo muestra una correlación positiva con la tendencia de las reclamaciones bancarias y negativa con la tendencia del crecimiento del PIB.

A partir del año 2008, es cuando los diferentes indicadores van evolucionando de manera muy distinta, y se observa como el desempleo, que se mantuvo constante anteriormente empieza a subir exponencialmente año tras año.

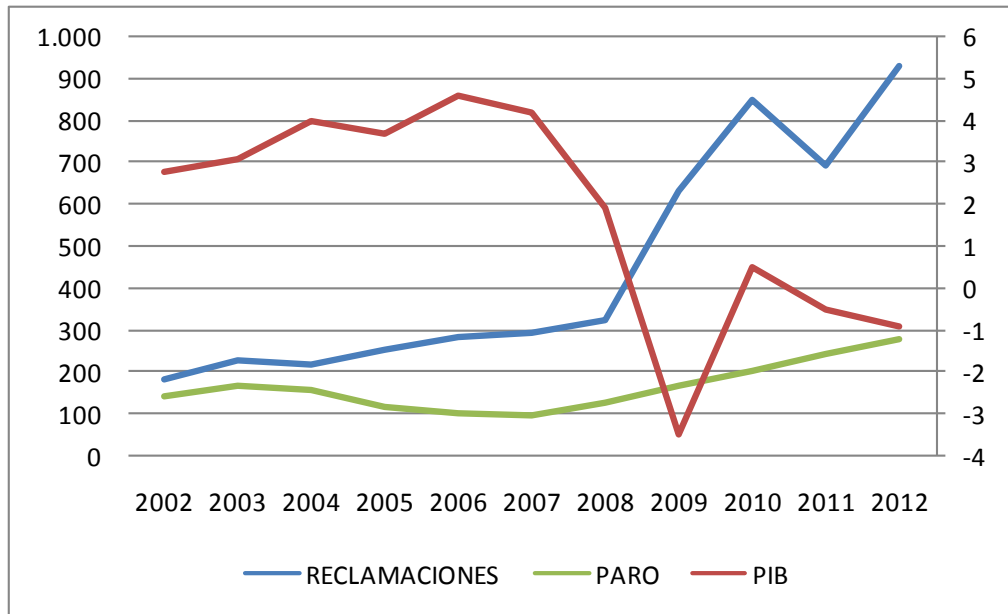
En el año 2008 y 2009, el PIB muestra una caída importante, para el primer año apenas sube un 1 por ciento (al año anterior subió más de un 4 por ciento), mientras que para el año 2009 el PIB cae por debajo del 3,5 por ciento. A la par que se produce esta caída en el producto interior bruto, las reclamaciones bancarias crecen con igual fuerza, duplicándose en sólo dos años.

Para el año 2010, el PIB se recupera suavemente y marca un crecimiento casi nulo, pero las reclamaciones lejos de mantenerse o suavizarse siguen subiendo, rompiendo así la correlación negativa entre ambas variables.

En el año 2011, ocurre lo mismo que el año anterior y la correlación negativa se rompe, se observa como el PIB cae de nuevo y las reclamaciones no crecen sino que bajan también con intensidad.

Durante el año 2012, la correlación negativa entre ambas variables se cumple perfectamente ya que el PIB cae fuertemente lo que hace que las reclamaciones anuales muestre una gran subida.

Gráfico 5.23. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Galicia en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

La comunidad Gallega muestra unos datos parecidos a las anteriores comunidades, aunque muestra unos datos más cambiantes e irregulares.

Se observa que para todo el periodo, hay una correlación clara, y esa es la correlación negativa existente entre la tendencia de las reclamaciones bancarias anuales, que es creciente y la variación del PIB que es decreciente, por tanto la correlación es negativa para ambas variables.

Si se presta atención al desempleo y se compara con ambas tendencias, se observa que la correlación es clara para los últimos años del periodo, pero marca una correlación contraria a muchas comunidades en los primeros cinco años del periodo, donde el desempleo baja y, sin embargo, las reclamaciones crecen de forma continua.

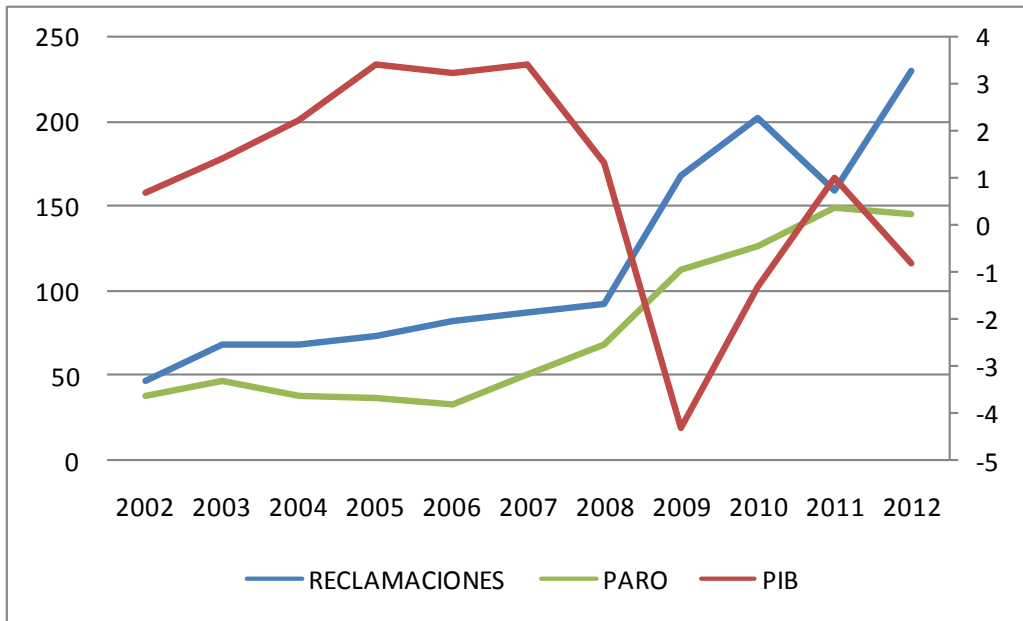
En el primer periodo (2002-2007), la evolución de los indicadores no es tan constante como en otras comunidades, se observa como el desempleo baja más fuerte que en otras comunidades, reduciéndose casi un 40%. Las reclamaciones muestran una tendencia creciente, aunque sostenida y la evolución del crecimiento del PIB es un poco irregular aunque tiende a crecer, marcando un máximo de crecimiento en el año 2006 con casi un 5 por ciento.

A partir del año 2008 se observan los cambios más bruscos en las variables objeto de estudio, en el año 2008 y 2009 la correlación entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones anuales es negativa, mostrándose más clara en 2009 donde las reclamaciones se disparan.

En el año 2010 y 2011 esa correlación negativa entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones anuales se rompe ya que en el año 2010 la bajada del PIB se modera pero las reclamaciones bancarias siguen subiendo, mientras para el año 2011 el PIB vuelve a caer pero las reclamaciones no crecen sino que bajan.

Para el año 2012 dicha correlación negativa se vuelve a observar de forma clara, ya que el PIB baja con fuerza, lo que hace que las reclamaciones bancarias vuelvan a subir.

Gráfico 5.24. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Baleares en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

En los primeros años del periodo analizado para la comunidad Balear, se observa como esta muestra un comportamiento distinto a la mayoría de las comunidades anteriores, se observa como el crecimiento del PIB no se mantiene constante como el resto de las comunidades, ya que crece cuando la mayoría de las comunidades marcan crecimientos del 3 o 4 por ciento. Pero sin embargo, al contrario que otras regiones, las reclamaciones bancarias aumentan en este periodo ligeramente año tras año, por lo que podrían tener una correlación positiva para estos primeros años.

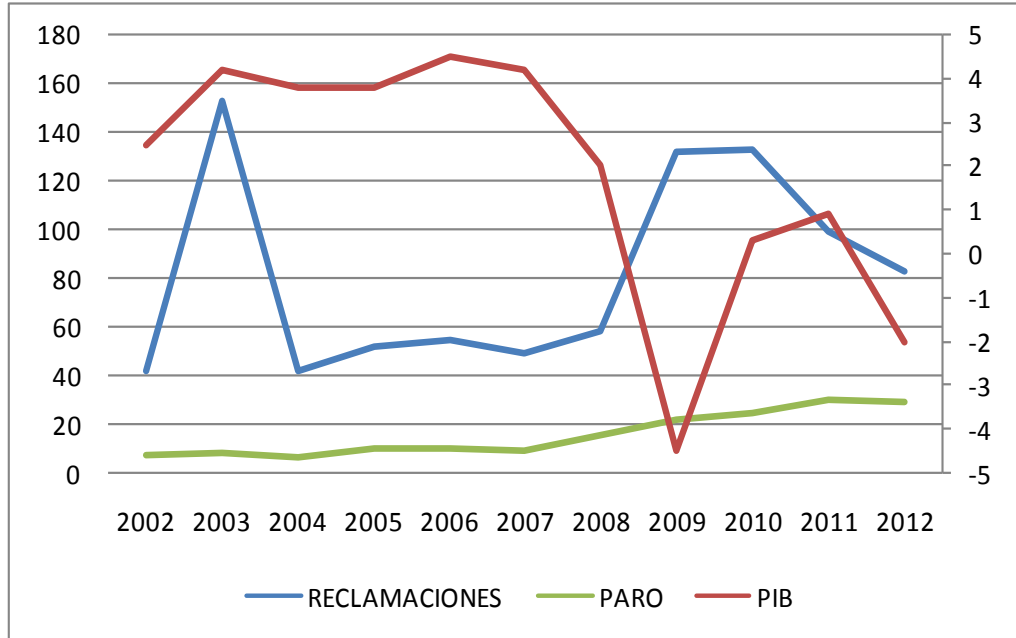
A partir de 2008, 2009 y 2010, se vuelve a una correlación negativa, y más en concordancia con el resto de las regiones analizadas, se observa como el crecimiento del PIB se vuelve negativo a la par que las reclamaciones se disparan.

Para el año 2011 la correlación negativa de los tres periodos anteriores se rompe, ya que el PIB vuelve a caer con respecto al año anterior, sin embargo las reclamaciones bajan al igual que en otras comunidades.

En el año 2012, la correlación ente la variación del PIB y las reclamaciones anuales es claramente negativa.

Si se observan las demás variables, en especial la tendencia de las reclamaciones anuales y la de la variación del PIB, estas siguen una evolución de sus correlaciones parecidas a las demás comunidades.

Gráfico 5.25. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de La Rioja en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Si se analiza la gráfica referente a la Comunidad Riojana se aprecia la gran variabilidad de los diferentes indicadores, en especial el gran salto de las

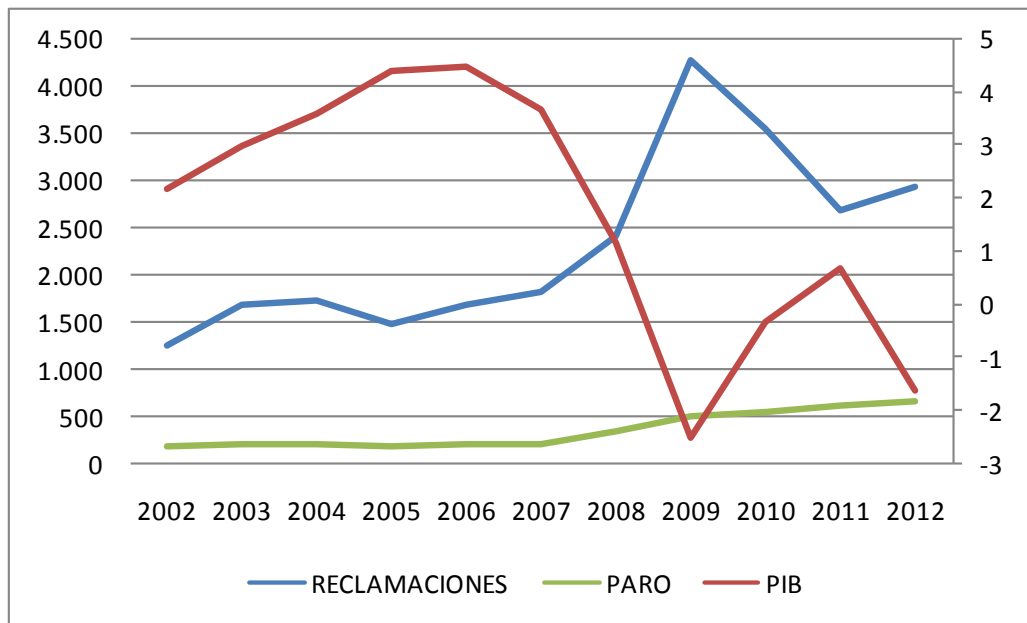
reclamaciones en el año 2003, donde triplican con respecto al año anterior y que vuelven a situarse como al principio en el año 2004.

Si se observa la línea que marca el desempleo así como la tendencia de la variabilidad del PIB anual y la tendencia de las reclamaciones, se podrían sacar las mismas correlaciones que las demás comunidades.

El problema surge al analizar la línea que marca la evolución de las reclamaciones anuales y el PIB, y las grandes variabilidades que se producen, constatándose cómo no se puede observar una correlación negativa clara como en otras comunidades.

Esta variabilidad se puede deber al reducido tamaño de dicha comunidad y a los pocos habitantes que posee, lo que hace que al copar pocas entidades bancarias el mercado riojano, la salida de un producto al mercado que adolezca de malas prácticas hará subir de forma cuantiosa las reclamaciones totales.

Gráfico 5.26. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Madrid en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

En los primeros años del periodo analizado para la comunidad Madrileña, se constata como ésta muestra un comportamiento distinto a la mayoría de las comunidades anteriores, se observa como el crecimiento del PIB no se mantiene constante como el resto de dichas comunidades, ya que muestra un comportamiento creciente. Pero, sin embargo, las reclamaciones bancarias se mantienen en este periodo aunque de forma más cambiante.

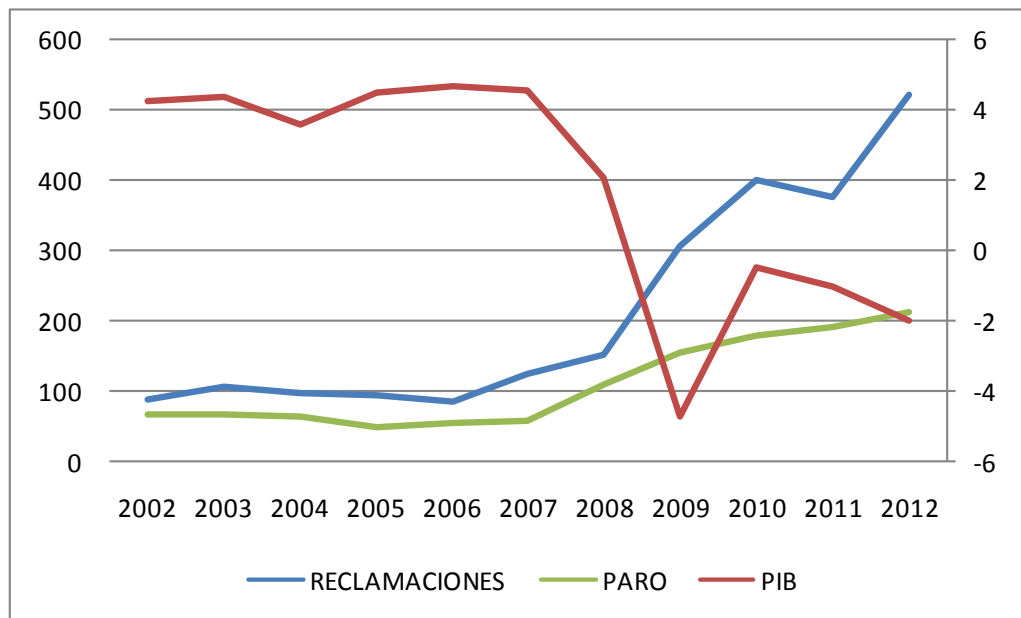
A partir de 2008 y 2009 se observa una correlación negativa, y más en concordancia con el resto de las regiones analizadas, se observa como el crecimiento del PIB se vuelve negativo a la par que las reclamaciones se disparan.

Para el año 2010 la correlación negativa de los dos periodos anteriores se rompe, ya que el PIB vuelve a caer con respecto al año anterior, sin embargo las reclamaciones crecen al igual que en otras comunidades.

En el año 2011 y 2012, la correlación ente la variación del PIB y las reclamaciones anuales es claramente negativa.

Si se analizan las demás variables, en especial la tendencia de las reclamaciones anuales y la de la variación del PIB, siguen una evolución de sus correlaciones parecidas a las demás comunidades.

Gráfico 5.27. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Murcia en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

La región de Murcia sigue en todos los periodos, excepto en 2011 las correlaciones que mayoritariamente han ido siguiendo las diferentes comunidades autónomas a lo largo de este periodo.

Observamos que para todo el periodo, hay una correlación clara, y esa es la correlación negativa existente entre la tendencia de las reclamaciones bancarias

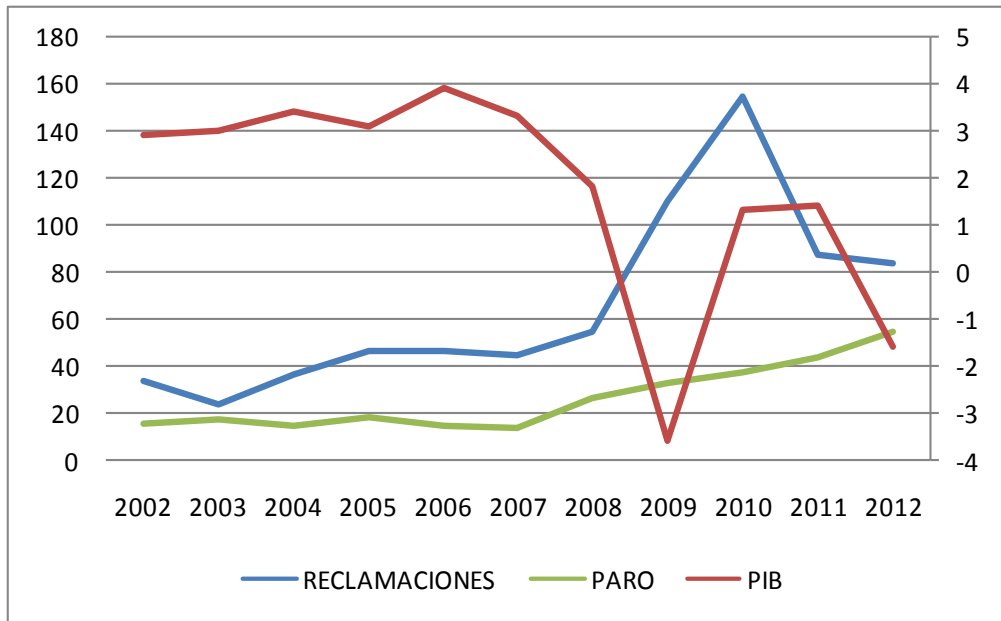
anuales, que es creciente y la variación del PIB que es decreciente, por tanto la correlación es negativa para ambas variables.

Si se analiza el desempleo y se compara con ambas tendencias, se observa que la correlación es clara para todo el periodo pero marcando una correlación positiva con la evolución de la tendencia de las reclamaciones y negativa con la tendencia del crecimiento del PIB.

Conforme a la otra variable principal, la variabilidad del PIB, se constata cómo se cumple la correlación negativa si la se comparan en todos los años del periodo excepto en 2011 cuando es positiva ya que el PIB cae a la par que el número de reclamaciones se reducen también.

La comunidad Navarra, como se puede constatar en los primero cinco años del periodo analizado no muestra grandes cambios, y evoluciona en concordancia a la mayoría de las comunidades autónomas, mostrando una situación más irregular en los últimos cinco años del periodo analizado, aunque un poco distinto a la mayoría de las regiones.

Gráfico 5.28. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad de Navarra en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Como en la mayoría de las comunidades si se comparan el desempleo y la tendencia del número de reclamaciones anuales así como la tendencia de la evolución del PIB se puede observar como las correlaciones son claras para todo el periodo:

Correlación negativa entre el desempleo y la tendencia de variación del PIB, positiva entre la evolución del desempleo y la tendencia del número de reclamaciones anuales y negativa entre ambas tendencias.

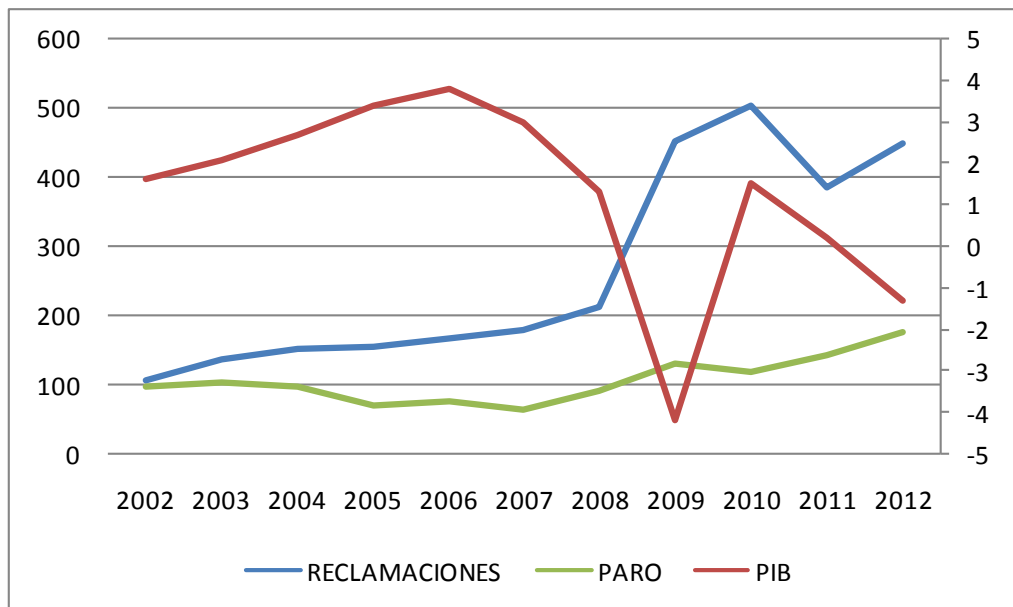
Son más confusas las correlaciones entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones anuales, que en la mayoría de las comunidades es negativa, aunque marca años que no cumple esta correlación en la mayoría de las comunidades, en especial 2010 y 2011.

Para la comunidad Navarra se observa como durante 2008 y 2009 dicha correlación negativa se cumple, con caídas del PIB y subidas del número de reclamaciones. Para 2010, 2011 y 2012 la correlación negativa se rompe, siendo la única comunidad que la rompe para el año 2012.

En el año 2010 el PIB se recupera levemente y marca un crecimiento cercano al 1 por ciento, sin embargo las reclamaciones crecen fuertemente. Para 2011 el PIB vuelve a marcar un crecimiento parecido al año anterior, sin embargo las reclamaciones caen fuertemente.

Para 2012, se muestra un comportamiento contrario a todas las comunidades ya que es la única comunidad donde las reclamaciones bajan junto con La Rioja, y además lo hacen con mucha intensidad.

Gráfico 5.29. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual y el desempleo en la comunidad Vasca en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia con datos del BDE e INE

Para la comunidad Vasca, la situación es parecida al resto de comunidades en los primeros años del periodo analizado (2002-2007), donde los diferentes indicadores utilizados permanecen sin grandes cambios, aunque el crecimiento del PIB muestra un crecimiento suave, al contrario de muchas otras regiones que mantienen un crecimiento mucho más estable (en torno al 3 o 4 por ciento para todo el subperiodo). El desempleo se mantiene estable en torno a los 90.000 desempleados y una evolución de las reclamaciones bancarias estables.

Los cambios significativos se producen desde 2008 hacia adelante. Por un lado el PIB cae bruscamente (en torno al 0% en 2008 y una caída de casi el 3.5% en 2009), el desempleo sube casi un 40 por ciento en esos dos años y las reclamaciones bancarias casi crecen un 300%.

Hasta aquí se sigue una evolución parecida al resto de comunidades aunque con ligeras diferencias poco notables. Los cambios vienen en el año posterior (2010), donde el PIB se recupera y marca un crecimiento casi nulo y el desempleo sigue subiendo de manera notable. Hasta aquí todo igual, el cambio se produce en las reclamaciones bancarias que siguen marcando un alza notable.

Para el año 2011 el desempleo y el PIB se comportan de manera parecida al resto de regiones, pero las reclamaciones bajan en este periodo.

Durante el año 2012, el comportamiento es parecido a la mayoría de regiones; crecimiento del desempleo, tasas de crecimiento negativas del PIB y aumento de las reclamaciones bancarias.

Ya para el año 2012 se vuelve al esquema de correlación más común, es decir correlación negativa entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones bancarias.

5.4 Análisis de las correlaciones e indicadores por comunidades

Una vez analizados los datos de las diferentes comunidades españolas, se observa cómo se podrían sacar conclusiones claras a cerca de algunas correlaciones entre indicadores:

Al analizar las tendencias de las reclamaciones, la tendencia de la variabilidad del PIB y el desempleo, las correlaciones se pueden observar de forma clara y con pocas excepciones: Correlación negativa entre el desempleo y la tendencia del crecimiento del PIB, positiva entre el desempleo y la tendencia que marca la evolución del crecimiento de las reclamaciones bancarias y negativas entre ambas tendencias ya que el PIB se reduce a la par que las reclamaciones aumentan.

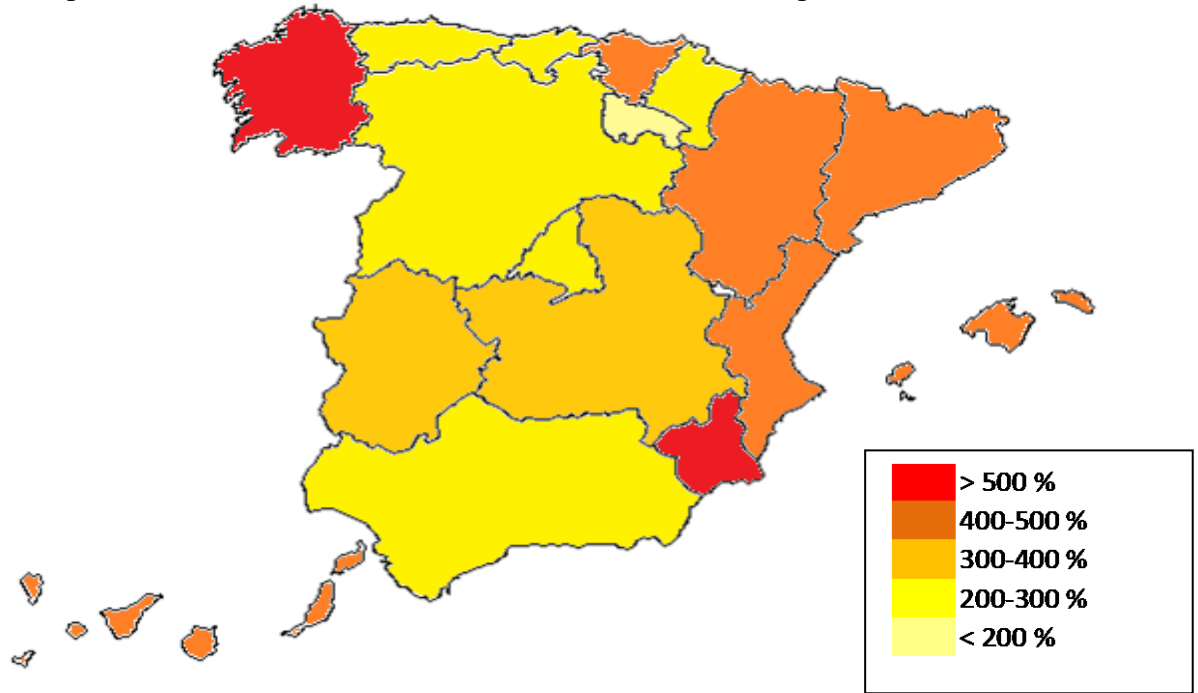
La correlación entre la variación del PIB y el número de reclamaciones, es negativa en la mayoría de los años y comunidades, aunque sufre excepciones.

En los primeros cinco años del periodo esta correlación no puede observarse de forma clara ante la poca variabilidad de los datos, siendo a partir de 2008 cuando puede observarse esta correlación negativa, con pocas excepciones para los años 2008, 2009 y 2012 y con bastantes excepciones para los años 2010 y 2011, en especial el primero de ellos.

A continuación se incluyen dos mapas de España por comunidades autónomas donde se muestra el crecimiento de las reclamaciones en el periodo

analizado, así como la evolución del PIB, para observar además de lo estudiado anteriormente (correlaciones), si unas mayores caídas del PIB conducen a un mayor aumento de las reclamaciones bancarias.

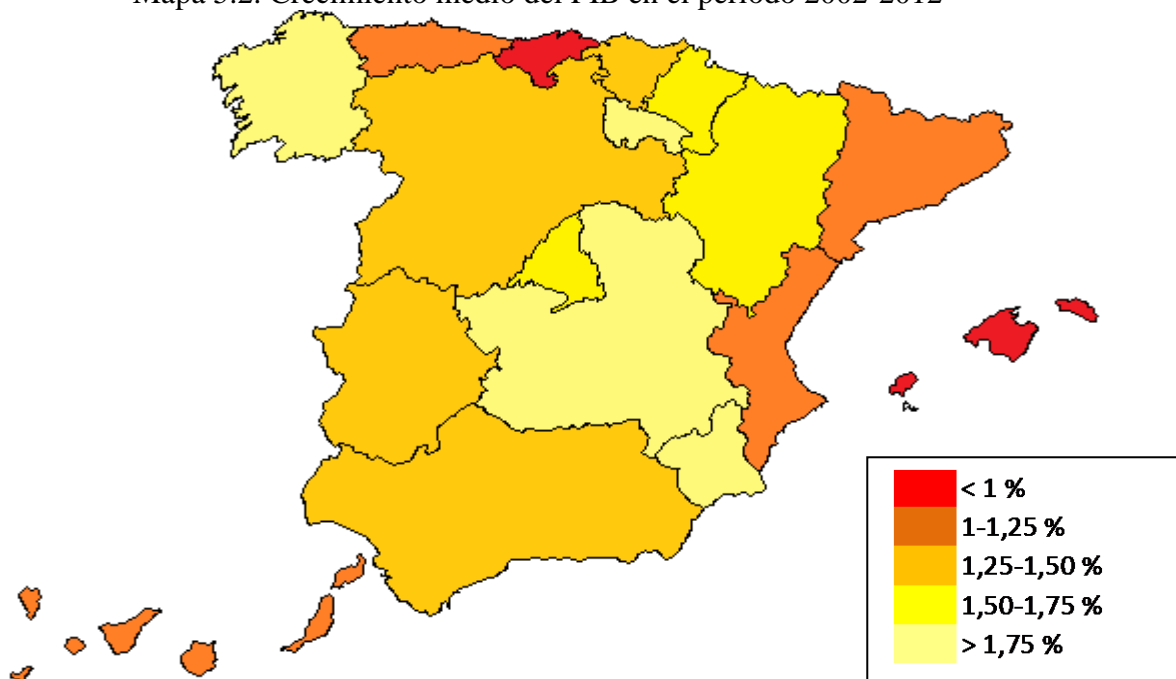
Mapa 5.1. Crecimiento de las reclamaciones bancarias en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia como los mayores aumentos, en términos absolutos, en el periodo objeto de estudio se han mostrado en Galicia y en la región Murciana y la menor en La Rioja.

Mapa 5.2. Crecimiento medio del PIB en el periodo 2002-2012



Fuente: Elaboración propia

Como se constata en los dos mapas elaborados donde se muestra el crecimiento del PIB y de las reclamaciones bancarias en el periodo analizado, resulta complicado afirmar que, de forma uniforme, en todas las comunidades donde el crecimiento del PIB es menor se ha producido un mayor aumento de las reclamaciones bancarias, lo que lleva a pensar que aunque pueda existir una correlación negativa entre el crecimiento del PIB y las reclamaciones bancarias, esta correlación no es estable o no sigue una proporción determinada. Aunque estos datos a simple vista no facilitan conclusiones globales extensibles a todas las comunidades, a continuación se va a incluir un análisis estadístico con el objeto de calcular un modelo explicativo de las reclamaciones bancarias en España.

5.5 Análisis estadístico: Correlaciones y modelo de regresión

En este apartado vamos a relacionar la creciente evolución de las reclamaciones bancarias en España en la última década con la evolución de algún o algunos indicadores macroeconómicos. Hasta la fecha existen pocos estudios intentando crear un modelo estadístico que relacione lo anteriormente planteado.

En George, Clarke, Cull y Martínez Pería (2006), aparece una formulación de la relación existente entre la evolución creciente de las reclamaciones bancarias en algunos países de Latinoamérica con la evolución del PIB, obteniendo resultados estadísticamente significativos.

El estudio anterior tenía como objetivo principal demostrar que el deterioro de la economía de los países Europeos, medido mediante la evolución del PIB, afectaba directamente al sistema bancario Sudamericano, medida esta variable mediante las reclamaciones presentadas anualmente desde 1985 hasta el año 2000, ya que en algunos países la banca extranjera suponía el 60% del total del sector.

En este caso se demostró lo anteriormente expuesto, llegándose a la conclusión de que las diferentes crisis bancarias que se produjeron en Latinoamérica en la década de los ochenta y noventa, no se debían exclusivamente a razones o problemas propios de estos países, sino que gran parte de las razones de estas crisis se debían al contagio o transferencia de shocks desde los países Europeos mediante la banca extranjera que operaba en estos países americanos. Esto se debía en gran parte a la mayor exposición al crédito de estas entidades, así

como unos menores controles debido a los planes de crecimiento que tenían estos bancos en Latinoamérica.

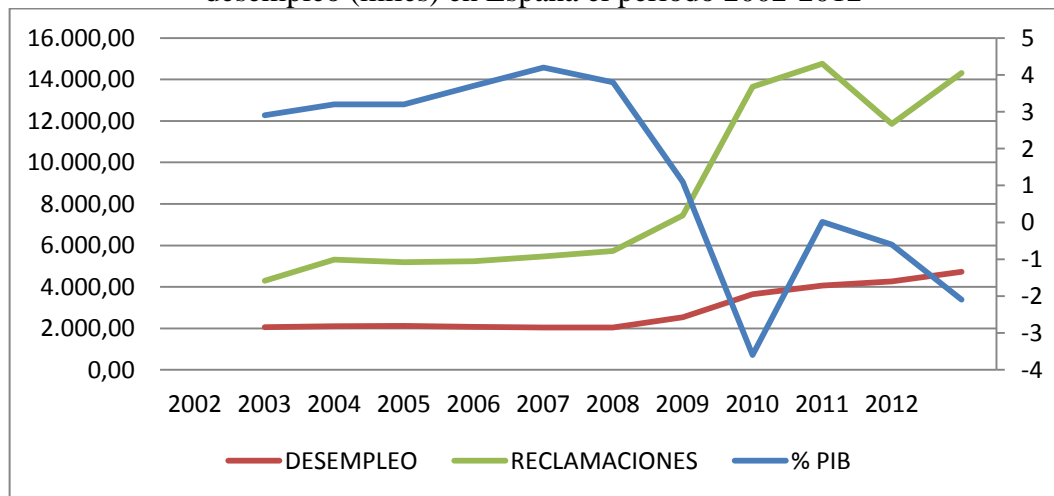
En el caso de la presente investigación se va a intentar confeccionar un modelo estadístico similar al presentado por George, Clarke, Cull y Martínez Pería (2006), relacionando las reclamaciones bancarias con el deterioro de la economía, medida mediante la tasa de variación del PIB anual. Para darle una mayor consistencia y amplitud al modelo se incluirá otra variable macroeconómica a la que ya se hizo referencia en el capítulo segundo de este trabajo. Junto al PIB se va a introducir la evolución del desempleo en España que muestra el deterioro de la economía española durante la crisis de una manera más suavizada y con menos altibajos. La aplicación del modelo anterior no se basa sólo en el estudio mencionado anteriormente, sino que tras un estudio profundo de las variables macroeconómicas, y de la evolución de las reclamaciones tanto en España como en sus comunidades autónomas, todo parece apuntar a lo expuesto anteriormente, es decir, que la evolución de la economía afecta al sector bancario de manera directa, medido este mediante las reclamaciones bancarias presentadas anualmente en el los organismos reguladores.

En resumen, lo que se quiere evaluar es la situación de la economía medida mediante el crecimiento o reducción del PIB, y como se ha visto durante la actual crisis económica en Europa, los deterioros de la misma afectan de manera directa al sector bancario, muy sensible a los cambios económicos. Este deterioro o crisis del sector bancario se va a reflejar mediante la evolución de las reclamaciones, que han crecido de manera exponencial durante la crisis, a la par que caía el PIB y aumentaba el desempleo.

Este tipo de estudio, parece ser, que es la primera vez que se aplica a un país Europeo, ya que como se comentó en párrafos anteriores, existen modelos parecidos, pero referidos al mercado bancario Latinoamericano.

Como se apuntó anteriormente, se va a relacionar la evolución o situación del sector bancario en España durante el periodo 2002-2012, medido mediante las reclamaciones bancarias, con la evolución general de la economía española, mediada mediante la evolución anual del PIB y el desempleo. Como se puede apreciar en el gráfico 5.32 posterior, la evolución de las variables que se incluyen en el modelo lleva a considerar la razonabilidad en la aplicación del modelo estadístico planteado. En este gráfico se puede observar la evolución de las reclamaciones bancarias a lo largo del periodo 2002-2012 publicados en las memorias anuales del servicio de reclamaciones, así como la variación interanual del PIB y la evolución del desempleo (medida en miles de desempleados), obtenidos estos dos últimos de la base de datos de series temporales disponibles en la página web del Instituto Nacional de Estadística para el periodo 2002-2012.

Gráfico 5.30. Evolución de las reclamaciones bancarias, el PIB interanual (%) y el desempleo (miles) en España el periodo 2002-2012



Fuente: elaboración propia con datos del BDE e INE

Como se puede apreciar, la evolución de las variables debería presentar unas correlaciones determinadas conforme a la lógica de la teoría económica y a dicho gráfico 5.32. Es muy evidente como crece la curva de las reclamaciones conforme se desploma la del PIB y aumenta el volumen de desempleados.

Para la aplicación del modelo de regresión posterior, se ponen en relación las reclamaciones con diferentes indicadores macroeconómicos como es el PIB y la evolución del desempleo.

En primer lugar, antes de analizar econométricamente los datos disponibles, se realizarán una serie de test estadísticos para verificar las relaciones existentes entre las variables del modelo y la coherencia del mismo. Para ello, se calcularán las correlaciones existentes entre el PIB, el desempleo y las reclamaciones bancarias. Siguiendo la lógica (véase el gráfico 5.32) los resultados esperados son: correlación negativa ente reclamaciones y PIB y positiva entre reclamaciones y desempleo. Estas correlaciones pueden observarse también en el gráfico anterior. Posteriormente, se procederá a la realización del análisis de regresión lineal del modelo mediante mínimos cuadrados ordinarios a fin de demostrar que un deterioro de la economía española afecta de manera directa al sector bancario haciendo crecer las reclamaciones bancarias. Junto a este análisis se efectuarán los test estadísticos necesarios para verificar la capacidad explicativa del modelo y la bondad del ajuste realizado. Si bien el escaso número de observaciones y, por tanto de variables, puede condicionar los resultados del análisis planteado, sí puede considerarse una buena aproximación de las relaciones existentes entre las variables incluidas en el modelo.

Para ello y mediante el uso del paquete estadístico STATA 14, se ha utilizado como variable dependiente las reclamaciones bancarias y como variables explicativas del modelo la tasa de evolución del PIB y el desempleo (en miles), además de no incluir constante en el modelo ya que al incluirla empeoraba significativamente el modelo.

Los datos obtenidos para el cálculo del modelo de regresión lineal, donde se incluirán las variables indicadas, son los siguientes:

Tabla 5.1. Evolución de los indicadores incluidos para calcular del modelo de regresión

AÑO	VARIACIÓN PIB INTERANUAL	DESEMPLEO (MILES)	NÚMERO DE RECLAMACIONES
2002	2,90%	2.049,60	4.288
2003	3,20%	2.096,90	5.313
2004	3,20%	2.114	5.197
2005	3,70%	2.070	5.243
2006	4,20%	2.039	5.473
2007	3,80%	2.039	5.736
2008	1,10%	2.540	7.449
2009	-3,60%	3.644	13.640
2010	1,00%	4.061	14.760
2011	-0,60%	4.257	11.861
2012	-2,10%	4.720	14.313

Fuente: BDE e INE

5.5.1 Correlaciones

A continuación, como se comentó anteriormente, se procede a obtener las correlaciones medias entre en las reclamaciones bancarias a nivel español y las variables explicativas del modelo.

Tabla 5.2. Correlaciones entre las reclamaciones, el desempleo y el crecimiento interanual del PIB en el periodo 2002-2012.

	RECLAMACIONES	VARIACIÓN DEL PIB	DESEMPLEO
RECLAMACIONES	1		
VARIACIÓN DEL PIB	-0.9058 (0.0001)	1	
DESEMPLEO	0.9579 (0.0000)	-0.8757 (0.0004)	1

Nota: Entre paréntesis se presenta el nivel de significación estadística de cada variable

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 5.2, se observa que si se atiende a las reclamaciones se constata como existe una correlación positiva con el desempleo (0.9579) y una correlación negativa con la variación del PIB (-0.9058), ambas correlaciones se muestran estadísticamente significativas y muy importantes. Estos datos se corresponden con lo que inicialmente se esperaba en lo referido a las relaciones de las variables del modelo.

Además y como no podía ser de otra forma existe una correlación negativa entre el PIB y el desempleo que también es estadísticamente significativa.

5.5.2 Modelo de regresión

Una vez analizadas las diferentes correlaciones se va a proceder a la estimación de un modelo de regresión lineal por mínimos cuadrados ordinarios que pretende explicar la evolución de las reclamaciones bancarias en función de las tasas de variación del PIB y de la evolución del desempleo (en miles de desempleados). Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 5.3.

Tabla 5.3. Resultados del modelo de regresión propuesto

Variable dependiente	Reclamaciones	Coefficientes β_i	Error Estándar	Estadístico t	P>t	Coefficientes β_i estandarizados
Variables explicativas	Variación del PIB	- 340.8534*	95.2105	-3.5800	0.0060	-0.2151
	Desempleo	3.111*	0.1525	20.4100	0.0000	0.7852
Observaciones		11				
R ² -Ajustado		0.9855				
Test estadístico F(2,9)		374.4700*				

ANOVA	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática
Modelo	957403293	2	478701646
Residual	11504994.1	9	1278332.67
Total	968908287	11	88082571.5

Notas: Nivel de significación estadística * 1%.

Los errores estándar y las covarianzas son robustos frente a la heteroscedasticidad

Fuente: elaboración propia

En la primera parte de la tabla 5.3 se presentan las estimaciones de los coeficientes de las variables explicativas, su error estándar, el valor del estadístico T sobre significación estadística de cada variable en el modelo y la probabilidad asociada a ese valor, y finalmente, los coeficientes β_i estandarizados de cada estimación. En la parte central se presentan el estadístico R²-ajustado sobre la bondad del ajuste del modelo y el estadístico F sobre significatividad conjunta de los coeficientes estimados en el modelo. Finalmente, en la última parte de la figura se presenta el análisis de la varianza del modelo.

Dejando la exposición del análisis de la estimación de los coeficientes para el final, se observa en la tabla 5.3 que el modelo propuesto posee una elevada

capacidad de ajuste de los datos ya que el valor del estadístico R^2 -ajustado supera el 98%. Por otra parte, el test F de significación conjunta de las variables del modelo junto con el resto del análisis de la varianza realizado indica que el modelo explica la mayor parte de la varianza total, quedando una parte mínima de la misma no explicada por el modelo. Por lo tanto, la capacidad explicativa del modelo queda confirmada.

Los coeficientes de regresión parciales estimados para las variables “variación del PIB” y “desempleo” son estadísticamente significativos al 1% como confirman los estadísticos T de cada una de los coeficientes estimados y los signos que presentan son los esperados. Por tanto, bajo el supuesto de *ceteris paribus* se puede afirmar que una disminución del PIB del 1% provocaría un incremento en el número de reclamaciones bancarias de 341. Por otra parte, un incremento en el número de desempleados de 3.111 parados provocaría un incremento de una unidad en el número de reclamaciones bancarias.

Las estimaciones obtenidas de los coeficientes β_i no nos permiten establecer cuál de las dos variables explicativas del modelo influye de forma más decisiva en el incremento de las reclamaciones bancarias según el modelo propuesto. Para obtener esa información es necesario calcular los coeficientes β_i estandarizados de las variables explicativas. Estos coeficientes estandarizados se estiman teniendo en cuenta que tanto la variable explicada como las explicativas están medidas en unidades de desviación estándar: miden el cambio en la variable dependiente (en unidades de desviación estándar) producido por un cambio unitario en la variable independiente a la que acompaña (en unidades de desviación estándar) manteniendo constantes las demás variables. Por todo lo

anterior, al tener la misma unidad de medida establecen la importancia relativa de las variables independientes y permiten determinar cuál es la variable explicativa que tiene mayor peso para la explicación de las variaciones de la variable dependiente. En este caso, se puede constatar que, en valores absolutos, el incremento del desempleo tiene una mayor importancia que las variaciones en el PIB a la hora de valorar el incremento del número de reclamaciones bancarias en España, según el modelo propuesto.

En resumen, una vez estudiados los precedentes de estudios relacionados o que presentan cierta similitud con este trabajo además del estudio de la evolución de las variables presentes en este modelo, se ha creado un modelo de regresión que confirma que el deterioro de la economía, en este caso medida mediante la evolución del PIB y el desempleo, afecta directamente al sector bancario, medido este mediante las reclamaciones presentadas ante al servicio de reclamaciones del Banco de España.

RESUMEN Y CONCLUSIONES FINALES

Resumen

Durante la realización de esta tesis doctoral se ha desarrollado un estudio de la evolución de las reclamaciones sobre productos financieros en España durante la última década. El objetivo principal ha sido intentar descifrar las causas del notable incremento de las precitadas reclamaciones a las instituciones financieras después del “boom” inmobiliario. Esta situación que se produce coincidiendo con la posterior crisis económica en nuestro país, tiene su origen en la explosión de la burbuja inmobiliaria propia y la crisis económica internacional. Para alcanzar el objetivo mencionado, en primer lugar, se ha realizado un amplio estudio de la situación económica durante todo este periodo para evaluar en detalle las principales magnitudes económicas durante el periodo analizado (años 2000 a 2012 ambos inclusive).

El presente trabajo de investigación se ha alimentado del estudio de los diferentes informes y boletines estadísticos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como una gran variedad de publicaciones de diferente índole, editada por organismos públicos y privados, en relación a la información sobre los mercados financieros y las reclamaciones en dicho ámbito, desglosando esas reclamaciones tanto por productos financieros como por comunidades autónomas, a fin de estudiar las posibles correlaciones existentes entre éstas y los diferentes indicadores económicos.

Para este trabajo ha sido de inestimable ayuda la colaboración del propio Banco de España que ha puesto a disposición de esta investigación un técnico del propio Servicio de Reclamaciones, que nos ha elaborado numerosos desgloses de información que no están disponibles en los datos públicos y que nos ha sido de una utilidad crucial.

Una vez desglosadas las reclamaciones, se ha procedido a estudiar una serie de indicadores macroeconómicos durante el periodo de estudio, tales como el desempleo, el producto interior bruto, la renta disponible, la evolución de los salarios y el precio de la vivienda. De esta manera se han estudiado las posibles correlaciones de la evolución de estos indicadores con la evolución de las reclamaciones y de cómo éstos han podido influir en la evolución de dichas reclamaciones bancarias en nuestro país en el periodo analizado.

En paralelo se han estudiado otras cuestiones alrededor de la problemática bancaria netamente española, como son los precios bancarios en Europa, el proceso de reestructuración del mercado bancario español durante la crisis económica, el poder ejecutivo de los Bancos Centrales en Europa, entre otros, a fin de dar más amplitud de visión y profundidad a este trabajo. La comparación de las magnitudes españolas y la forma de relacionarse nuestras entidades financieras con sus clientes, puestas en el contexto comparativo de la Unión Europea, ha arrojado información de mucho interés que nos ha llevado a concluir que el coste de los productos bancarios en España es muy superior a la mayoría de los países de la Unión y, además, la protección de los usuarios presenta factores diferenciales negativos, entre los que destaca sobremanera que las resoluciones de los organismos competentes no tengan carácter ejecutivo. Este último hecho

ralentiza la solución de las diferencias entre clientes y entidades financieras y, en cierta manera, no invita a dichas entidades financieras a extremar el celo en el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente, sabedoras de que cualquier discrepancia sería, tardará años en solventarse en las instancias judiciales.

En el segundo capítulo de esta tesis, se ha realizado un estudio exhaustivo de las causas del “boom” inmobiliario exponiendo las razones que llevaron a esta situación. Para ello, se ha realizado un estudio de la bibliografía y datos macroeconómicos existentes a fin, como se dijo anteriormente, de explicar las razones que llevaron a España a la generación de una gran burbuja inmobiliaria. Para ello se han expuesto las causas de este “boom” inmobiliario y los efectos que se produjeron en el precio de la vivienda y el mercado inmobiliario.

En una segunda parte de este capítulo se ha estudiado la evolución de una serie de indicadores macroeconómicos, antes y después de la crisis económica, así como las causas que han provocado el deterioro de los mismos tras el colapso financiero global y el de la burbuja inmobiliaria española.

Los indicadores que se han estudiado en esta segunda parte del capítulo han sido el producto interior bruto (estudiando las partidas que componen este), la evolución del desempleo, el índice de precios de la vivienda, la renta de los asalariados y la renta bruta disponible. La recopilación de los datos macroeconómicos que se han estudiado a lo largo de este capítulo se ha hecho a través de fuentes estadísticas oficiales, principalmente las disponibles en el Instituto Nacional de Estadística y en el Servicio de Estudios del Banco de España.

En el tercer capítulo se han analizado los principales productos financieros existentes en el mercado español, clasificando éstos en productos de activo o de pasivo a fin de poder evaluar con mayor nitidez qué productos financieros han sido a su vez los que más reclamaciones han generado ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Primeramente, en este capítulo tres se ha realizado una definición detallada de cada uno de los productos para después conformar una serie temporal de cada uno de ellos, para así observar su evolución durante el periodo objeto de estudio. De esta forma es posible observar como las variaciones en su comercialización han podido afectar a las reclamaciones.

Para poder estudiar la evolución de estos productos se ha recurrido a los diferentes anuarios o boletines estadísticos que han publicado de forma periódica los diferentes organismos, ya sean de carácter público o privados, durante el periodo objeto de estudio como son el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Asociación Española de Banca, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, entre otros.

El capítulo cuatro se inicia detallando los organismos públicos que desarrollan la actividad de supervisión del sistema bancario y de los mercados de valores en España, además de la supervisión del mercado de seguros y planes de pensiones. Para ello, se ha realizado un estudio general de los organismos presentando y analizando sus funciones y su estructura, acudiendo para ello tanto

a la bibliografía física disponible como a la electrónica que facilitan los citados organismos.

Este cuarto capítulo engloba una serie de conceptos de diversa índole para poder describir y estudiar desde varios puntos de vista el sistema de supervisión bancaria existente en España. Así, se han estudiado las causas de la crisis particular de este sector, el proceso de reestructuración bancaria que ha sufrido el sector bancario en la última década, así como los detalles de la ayuda financiera del Eurogrupo.

Ha parecido conveniente, asimismo, realizar una breve evolución desde un punto de vista más jurídico donde se ha hecho referencia a las principales normas legales que rigen las reclamaciones bancarias, así como una comparativa de la situación del servicio de reclamaciones en España con relación a sus organismos equivalentes en el resto de Europa. La información y datos estadísticos necesarios para la realización de este estudio a nivel europeo han sido extraídos de la plataforma web del organismo público europeo FIN-Net, que es el encargado de la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo, entendiéndose por servicios financieros los referentes a servicios bancarios, de seguros y servicios de inversión.

En el quinto y último capítulo, el objetivo principal ha sido poner en relación todo lo estudiado en los cuatro capítulos anteriores, intentando extraer las correlaciones posibles entre los diferentes indicadores macroeconómicos con las reclamaciones bancarias en España.

En primer lugar, se ha estudiado la evolución de las reclamaciones desglosadas por productos financieros, destacando las posibles causas que hayan podido influir en dicha evolución. Estos datos se han extraído principalmente de los boletines y anuarios estadísticos de reclamaciones que publican los organismos públicos en España, como son el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En este punto, como ya se ha indicado, ha sido de especial ayuda la recibida del Banco de España, que ha facilitado información de detalle de todos los informes del periodo analizado, información que no se ofrece detallada en los informes públicos que emite el organismo supervisor. Además, la información obtenida del Banco de España, ha sido la de mayor utilidad, ya que además de ser el organismo que canaliza el grueso de las reclamaciones en España, es el que dispone de información más precisa.

Cabe destacar también la dificultad que ha conllevado esta parte de la investigación debido a la no homogeneización de las estadísticas entre los diferentes organismos e incluso el cambio de estructura de estos documentos a lo largo de los años dentro de un mismo organismo, lo que ha complicado de manera relevante la presente investigación y condicionado los tramos temporales analizados.

En una segunda parte de este último capítulo se ha estudiado la evolución de las reclamaciones bancarias desglosadas por comunidades autónomas comparándolas con los dos indicadores macroeconómicos principales, como son el desempleo y la variación interanual del PIB a fin de obtener las posibles correlaciones entre ellos. Cabe destacar que primeramente se estudiaron las

correlaciones de las reclamaciones por comunidades con cada uno de los indicadores estudiados en la segunda parte del capítulo segundo del presente trabajo, no presentando datos concluyentes ni correlaciones visibles exceptuando los dos mencionados anteriormente.

Una vez realizado todo lo anterior, se ha realizado un análisis estadístico, con resultados satisfactorios, a fin de obtener las correlaciones señaladas, así como para obtener, mediante la aplicación de un modelo de regresión estadística, explicaciones sobre la relación existente entre las reclamaciones y los dos indicadores macroeconómicos usados, la variación interanual del PIB y el desempleo. De ahí se ha obtenido un sencillo modelo de regresión con resultados que explican dicha relación con un porcentaje de predicción bastante alto. Debe ponerse de manifiesto que, si bien hay documentados antecedentes de investigaciones de este tipo en Latinoamérica, no hay constancia de que en España se haya realizado con anterioridad un estudio de este perfil.

Conclusiones finales

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, cuyo resumen del procedimiento llevado a cabo para su elaboración ha sido descrito en el punto anterior, se han alcanzado unas conclusiones finales, que se exponen a continuación:

- 1) Se puede afirmar, una vez estudiadas las causas y la evolución temporal de las reclamaciones bancarias por comunidades autónomas y productos, así

como su relación con los principales indicadores macroeconómicos, que existe una relación clara entre el deterioro de los principales indicadores macroeconómicos analizados y el crecimiento de las reclamaciones bancarias, sobre todo durante la crisis económica. Se observa cómo tras caídas fuertes del PIB y aumento del desempleo, las reclamaciones bancarias sufrieron grandes aumentos, especialmente durante los años 2008, 2009 y 2010. Anteriormente las reclamaciones se mantuvieron estables y coincidió con pocos cambios en los diferentes indicadores macroeconómicos estudiados, que se mantuvieron estables.

La afirmación anterior ha sido demostrada mediante la confección de un modelo de regresión donde se pone de manifiesto que un aumento del desempleo provoca un aumento de las reclamaciones bancarias, así como un descenso del PIB en tasas interanuales provoca igualmente un aumento de las reclamaciones.

Los coeficientes de regresión parciales estimados para las variables “variación del PIB” y “desempleo” son estadísticamente significativos al 1% como confirman los estadísticos T de cada una de los coeficientes estimados y, además, los signos que presentan son los esperados. Por tanto, bajo el supuesto de *ceteris paribus* se puede afirmar que una disminución anual del PIB del 1% provocaría un incremento en el número de reclamaciones bancarias de 341 en ese período anual. Por otra parte, un incremento en el número de desempleados de 3.111 parados provocaría un incremento de una unidad en el número de reclamaciones bancarias, durante el mismo ámbito temporal.

En resumen, una vez estudiados los precedentes de estudios relacionados o que presentan cierta similitud con este trabajo, además del estudio de la evolución de las variables presentes en este modelo, se ha creado un modelo de regresión que confirma que el deterioro de la economía, en este caso medida mediante la evolución del PIB y el desempleo, afecta directamente al sector bancario, medido este mediante las reclamaciones presentadas por los clientes ante al servicio de reclamaciones de los organismos reguladores. Como se ha indicado, consta una investigación similar realizada en Latinoamérica, pero es la primera vez que se realiza en España un trabajo similar.

- 2) En el origen de la conclusión primera ya apuntada está la especial situación de crisis que ha vivido el sector bancario en España, que ha podido influir también en el aumento de las reclamaciones bancarias por diferentes razones:

La caída de la cifra de negocio y las fuertes pérdidas que han sufrido las entidades financieras ha provocado que muchas de ellas hayan intentado reducir pérdidas recortando costes, especialmente vía recortes de plantilla y reducción de sucursales y, por otro lado, tomando acciones para intentar incrementar los ingresos, principalmente incrementando comisiones, e incurriendo para ello, en no pocas ocasiones en malas prácticas bancarias, como fue la venta masiva de las participaciones preferentes, los productos estructurados, los swaps o mediante la aplicación de las llamadas “cláusulas suelo”.

Por otro lado, la reestructuración del sistema bancario en España también ha podido influir en esta evolución creciente de las reclamaciones ante la urgencia de muchos bancos en incrementar sus ingresos, y el hecho objetivo de la necesidad de incrementar los coeficientes de solvencia de manera que las entidades mejorasen su fortaleza financiera en comparación con la inversión crediticia.

- 3) Al realizar un estudio comparativo de los diferentes organismos de reclamaciones a nivel europeo, se ha observado que en algunos países el servicio competente que gestiona las reclamaciones posee poder ejecutivo en sus resoluciones, lo que hace este sistema más rápido y eficaz, al contrario que ocurre en España donde ni el Banco de España ni la Comisión Nacional del Mercado de Valores ni la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones poseen poder ejecutivo y, por tanto, sus resoluciones no son vinculantes. Ante esta situación, es razonable valorar que las entidades financieras puedan tener cierta sensación de impunidad y que esto tenga una influencia decisiva en el aumento de las malas prácticas bancarias, generando una relación causa efecto en el incremento de las reclamaciones. En el estudio realizado se pone de manifiesto que mientras que la media del tiempo para responder las reclamaciones en la Unión Europea está en 119 días, en España está en 180 días y ocurre la paradoja de que países como Italia o el Reino Unido con plazos iguales o inferiores al español sí que tienen carácter ejecutivo en muchas de sus resoluciones lo que finaliza con el problema, mientras que los 180 días españoles solo abren el camino, en la mayoría de los casos, a un calvario judicial que

puede prolongarse durante años hasta que el cliente pueda tener una sentencia.

- 4) Esta inexistencia de carácter ejecutivo en las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV, o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, como principales supervisores de la actividad bancaria, hay que ponerla en el contexto de un marco de relación anómalo de las entidades financieras que operan en España con sus clientes y que ha tenido como conclusión un aumento global de los costes bancarios para los usuarios finales que han visto encarecidos los productos financieros vía comisiones, cláusulas suelo, seguros no obligatorios, etcétera. Este hecho no es solamente negativo para los clientes particulares, como es obvio, si no que provoca que también las empresas españolas soporten mayores costes financieros, lo que las hace menos competitivas en el mercado global no solo europeo sino mundial.

La propia Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en su informe de octubre de 2014 sobre la dispersión normativa en materia de protección al consumidor relativa a los seguros, ponía blanco sobre negro la realidad de la situación al explicar que el régimen de resoluciones no ejecutivas es muy diferente al que ya opera en el ámbito energético, donde el mecanismo de solución administrativa previsto contempla la restitución al interesado de sus derechos, contemplándose expresamente la posibilidad de reembolsar los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar. Es decir, no se está hablando de una solución que haya que copiar de los países más avanzados de la Unión Europea sino que, incluso en nuestro

país, ya se contempla en otros sectores económicos regulados. A partir de aquí la interpretación de porqué ocurre esta problemática en el sector bancario queda abierta.

Donde no hay lugar para la interpretación es en el informe del defensor del pueblo “*Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo*” donde se hace referencia a la no neutralidad del Banco de España, y se apunta a que se prima más la solvencia de los propios bancos en detrimento de los intereses de los propios usuarios, lo que acaba generando un ambiente de desconfianza hacia el sistema bancario (Defensor del Pueblo, 2012).

Estos privilegios concedidos implícitamente a la banca por parte del Banco de España, según el citado informe del Defensor del Pueblo, se admiten como un mal necesario constituyendo medidas excepcionales que se justifican por el carácter singular de la actividad bancaria y que derivan en un trato y beneficio especial a la banca sin que haya otro, al menos equivalente, a los consumidores bancarios (Defensor del Pueblo, 2012).

De todo lo anterior se puede inferir un trato de favor hacia la banca española por parte de las Administraciones Públicas que hacen que las leyes existentes favorezcan ciertos privilegios en la actividad bancaria creando una desprotección evidente del usuario final bancario así como una cierta sensación de impunidad de los operadores financieros antes los abusos bancarios. Que estas manifestaciones anteriores tengan la procedencia en el Defensor del Pueblo español es cuando menos significativo y, en cierta manera, preocupante.

Adicionalmente, del estudio realizado sobre datos del Banco Central Europeo se ha podido concluir como en los últimos años en España el diferencial entre lo que paga el consumidor español en términos de tipo de interés anual por un préstamo hipotecario y lo que remunera el banco por un depósito (a un año), se ha incrementado notablemente, hasta tal punto que en España este margen es el más alto de entre las principales economías europeas llegando a ser 11 veces superior que en Francia y casi el doble que la media de la zona euro. Este escenario sitúa con bastante nitidez el marco de relación de las entidades financieras españolas con sus clientes.

- 5) También se ha observado la cada vez más compleja estructura de muchos productos financieros destinados en su comercialización a ahorradores (personas físicas), como son los productos estructurados, las preferentes o los swaps, difícilmente entendibles para el consumidor y creados en no pocas ocasiones para que obtengan el máximo beneficio las entidades financieras y prácticamente nada los usuarios. Este tipo de productos ha aumentado de forma muy notable su comercialización en el comienzo de la crisis en una muy superior proporción en relación a los tradicionales (depósitos a plazo fijo, por ejemplo) lo que ha influido de forma significativa en el aumento de las reclamaciones debido a esa, cada vez más, compleja estructura y opacidad en su comercialización.

- 6) Otra cuestión que refuerza la conclusión anterior, tal como se detalla en el capítulo 4, es que las entidades financieras, ante las previsiones de caída de los tipos de interés en el año 2008, justo en las fechas previas a la crisis, fue cuando de forma intensiva comercializaron este tipo de productos ligados a la evolución del tipo de interés.

En un estudio del Banco Santander para sus clientes de banca privada, en el año 2007, se describe dicho año como un ejercicio de desaceleración económica, mayor incertidumbre y volatilidad, nerviosismo de los mercados y bajada de tipos de interés (Banco de Santander, 2007). Es decir, ya se preveía una desaceleración económica generalizada a finales del 2007. Parece inferirse una doble vara de medir; es decir, a los clientes de banca privada se les avisaba de la previsible caída de tipos de interés, mientras que al grueso de los clientes, incluidos en la denominada “banca minorista” les caía el chaparrón de los swaps a sabiendas de que, lo más probable, es que dichos clientes solo tenían posibilidades de obtener pérdidas.

- 7) Existe una necesidad en el mercado bancario español de reformar la normativa legal vigente, que se ha demostrado inoperativa a lo largo de esta investigación para frenar el alto incremento de las reclamaciones, vinculadas al aumento de las malas prácticas bancarias. Se puede afirmar que el sistema actual peca de ser demasiado laxo ante las malas prácticas bancarias, por lo que se necesitaría la creación de un paraguas legal más restrictivo y equivalente al que ya existe en algunos países de nuestro

entorno comunitario, en pro de una mayor protección al usuario de entidades bancarias que actualmente está francamente desprotegido.

Pero esas deficiencias que plantea el sistema de reclamaciones bancarias en España y la indefensión que tienen los usuarios en las precitadas reclamaciones, se hace aún más gravoso, si cabe, al comparar dicho sistema con el de otro organismo mucho más avanzado como el norteamericano, el *Office of the Comptroller of the Currency*, donde las diferencias son más que relevantes. Como botón de muestra, el mes de junio de 2015, y en relación a uno de los principales actores del mercado financiero español, dicho organismo detectó en el mercado norteamericano deficiencias y malas prácticas en la comercialización de productos vinculados a créditos por parte de Banco Santander. Tal cual se produjo ese hecho, al detectarse dichas malas prácticas, de entrada le impuso a la entidad financiera una multa de 6 millones de dólares, además de prohibirle la venta de dicho producto hasta que no solventara las citadas deficiencias.

Hay poco más que añadir al evaluar las enormes diferencias entre un sistema pro-consumidor, como el norteamericano, y otro como el español donde las deficiencias o malas prácticas apenas tienen repercusiones legales a instancia de los organismos reguladores, si lo comparamos con el ejemplo que se acaba de detallar.

- 8) A lo largo de la investigación, se ha puesto en evidencia que tanto un deterioro de la economía en general, como el del sector bancario en

particular, influyen en el aumento de las reclamaciones bancarias. Esto está acreditado en el capítulo 4 donde, además, se observa como las entidades que han tenido más problemas y han sido ayudadas con dinero público durante el proceso de reestructuración bancaria presentan también un número mayor de reclamaciones en comparación con las entidades “sanas”.

Como se ha expuesto en los párrafos anteriores, en el caso particular español, donde han confluído la crisis financiera internacional y la crisis inmobiliaria local, el crecimiento de la problemática bancaria ha sido absolutamente extraordinario, habiendo aumentado casi un 800% en la última década, pasando de 5.313 expedientes tramitados en el Banco de España en 2003 (incluyendo quejas consultas y reclamaciones) a los 43.647 en 2012.

- 9) Ante todo lo expuesto anteriormente, se alcanza la conclusión final de que una mayor regulación y limitación de las malas prácticas bancarias ayudaría a la reducción de las reclamaciones presentadas. Para ello, se debería de dotar a los diferentes servicios de reclamaciones competentes (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) de carácter ejecutivo, para que sus resoluciones fueran vinculantes, ya que actualmente, al no serlo, el 80% de las mismas son ignoradas por las entidades financieras, derivando éstas hacia los juzgados, lo que además provoca en muchos casos el colapso de muchos de esos juzgados,

especialmente los mercantiles, ya de por sí colapsados a causa de los concursos de acreedores.

Esto no sólo ayudaría al descenso de las reclamaciones bancarias, sino que afectaría de forma positiva al reclamante y se ganaría en eficacia lo que derivaría en un sistema más justo y eficaz que el existente actualmente.

No se puede perder de vista lo apuntado al principio de estas conclusiones, es decir; un sistema bancario dinámico y transparente ayuda no solo a tener a clientes personas físicas protegidos eficientemente, si no a que las empresas tengan una estructura de costes financieros más reducida, esas empresas sean más competitivas y puedan, por tanto, desarrollar su función en condiciones óptimas, lo que acaba trayendo efectos positivos para la economía en general. Como se ha puesto de manifiesto en esta tesis doctoral, los costes de financiación en España son de los más caros de Europa y el diferencial entre remuneración en términos de tipo de interés por un préstamo hipotecario y lo que remunera el banco por un depósito (a un año), se ha incrementado notablemente. Mal comienzo para la necesaria orientación del tejido productivo español hacia un mercado globalizado donde, al menos, pensar en clave europea no es que sea importante, es imprescindible.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Agencia Andaluza de Promoción Exterior (EXTENDA). (2012). *Manual de comercio Internacional*. Agencia Andaluza de Promoción Exterior (Junta de Andalucía), Sevilla.

Arranz, J. M. y García-Serrano, C. (2012). Diferencias salariales, característica del puesto de trabajo y cualificación: Un análisis para el periodo 2005-2010. Recuperado de:
http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/67_10.pdf.

Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros (2012). *Hacia un sistema de reclamaciones más justo para el consumidor financiero*. Recuperado de:
<http://cambialabanca.com/documentos/estudios/defensa-extrajudicial.pdf>.

Asociación Española de Banca (2001). *Anuario estadístico de banca 2000*. Recuperado de:
<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903504.pdf>.

Asociación Española de Banca (2002). *Anuario estadístico de banca 2001*. Recuperado de:
<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903512.pdf>.

Asociación Española de Banca (2003). *Anuario estadístico de banca 2002*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903505.pdf>.

Asociación Española de Banca (2004). *Anuario estadístico de banca 2003*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903506.pdf>.

Asociación Española de Banca (2005). *Anuario estadístico de banca 2004*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903507.pdf>.

Asociación Española de Banca (2006). *Anuario estadístico de banca 2005*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903508.pdf>.

Asociación Española de Banca (2007). *Anuario estadístico de banca 2006*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903509.pdf>.

Asociación Española de Banca (2008). *Anuario estadístico de banca 2007*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/18-200903510.pdf>.

Asociación Española de Banca (2009). *Anuario estadístico de banca 2008*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/22-200905266.pdf>.

Asociación Española de Banca (2010). *Anuario estadístico de banca 2009*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/22-201005977.pdf>.

Asociación Española de Banca (2011). *Anuario estadístico de banca 2010*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/22-201102699.pdf>.

Asociación Española de Banca (2012). *Anuario estadístico de banca 2011*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/22-201202568.pdf>.

Asociación Española de Banca (2013). *Anuario estadístico de banca 2012*.

Recuperado de:

<http://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/publicaciones/22-201303229.pdf>.

Asociación Española de Banca (2013). *2012: año clave para el sistema bancario español*. Recuperado de:

<https://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/presentaciones/04-201300788.pdf>.

Balmada, M, San Martín, I. y Sebastián, M. (2002). *Una aproximación cuantitativa a la burbuja inmobiliaria*, p. 22-28. Recuperado de: https://www.bbvaresearch.com/KETD/fbin/mult/0212_SituacionInmobiliaria_06_tcm346-176828.pdf?ts=772012.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2012). *Informe sobre Crecimiento y competitividad identifica los motores del cambio del patrón de crecimiento y los frenos derivados de la larga recesión*. Recuperado de: http://www.ivie.es/es/actividades/noticias/2012/informe_crecimiento_y_competitividad_2012.php

Banco Central Europeo (2003). *Diferences in MFI interest rates across euro area countries*. Recuperado de: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/differencesmfiinterestrates2006en.pdf>.

Banco de España (2001). *Boletín estadístico 2000*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2002). *Boletín estadístico 2001*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2003). *Boletín estadístico 2002*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2004). *Boletín estadístico 2003*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2005). *Boletín estadístico 2004*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2006). *Boletín estadístico 2005*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2007). *Boletín estadístico 2006*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2008). *Boletín estadístico 2007*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2009). *Boletín estadístico 2008*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2010). *Boletín estadístico 2009*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2011). *Boletín estadístico 2010*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2012). *Boletín estadístico 2011*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2013). *Boletín estadístico 2012*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2001b). *Informe anual 2000*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2002b). *Informe anual 2001*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2003b). *Informe anual 2002*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2004b). *Informe anual 2003*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2005b). *Informe anual 2004*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2006b). *Informe anual 2005*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2007b). *Informe anual 2006*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2008b). *Informe anual 2007*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2009b). *Informe anual 2008*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2010b). *Informe anual 2009*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2011b). *Informe anual 2010*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2012b). *Informe anual 2011*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2013b). *Informe anual 2012*. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2001c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2000*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2002c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2001*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2003c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2002*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2004c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2003*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2005c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2004*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2006c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2005*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2007c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2006*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2008c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2007*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2009c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2008*.

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2010c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2009.*

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2011c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2010.*

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2012c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2011.*

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2013c). *Memoria del servicio de reclamaciones 2012.*

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2014b). *Memoria del servicio de reclamaciones 2013.*

Banco de España, Madrid.

Banco de España (2014). *Evolución reciente de la economía española.*

Boletín económico febrero 2014.3-17. Banco de España, Madrid.

Banco de España (2013d). *Guía de acceso al préstamo hipotecario.*

Recuperado de:

http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf.

Banco de España (2012d). *Proceso de recapitalización y reestructuración bancaria.* Recuperado de:

http://www.bde.es/f/webbde/SSICOM/20120928/background_ow280912.pdf.

Banco de España. (2015). *Portal del cliente bancario.* Recuperado de:

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

Banco Santander (2007). *Informe sobre perspectivas macroeconómicas 2008.* Recuperado de:

http://www.santander.com/cs/StaticBS?blobcol=urldata&blobheadername1=content-type&blobheadername2=Content-Disposition&blobheadername3=appID&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3Bfilename%3D390%5C19%5C01+SAN_InformeAnual_Completo_WEB.pdf&blobheadervalue3=santander.wc.CFWCSancomQP01&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1278680481778&ssbinary=true.

Bankimia. (2015). *Comparador online de bancos y cajas*. Recuperado de: www.bankimia.com.

Bonhomme, S., y Hospido, L. (2012). *The Cycle Of Earnings Inequality: Evidence from Spanish Social Security Data*. Recuperado de: <http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosTrabajo/12/Fich/dt1225e.pdf>.

Boni Aristizábal, A., Calabuig Tormo, C., Cuesta Fernández, I., Gómez-Torres, M., Lozano Aguilar, J., Monzó Balbuena, J. y Torres Martínez, A. (2010). *La cooperación internacional para el desarrollo*. Recuperado de: <http://www.upv.es/upl/U0566378.pdf>.

Bover, O. y Velilla, P. (2002). *Hedonic house prices without characteristics: the case of new multiunit housing*. Recuperado de: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpwps/ecbwp117.pdf>.

Carrasco, R., Jimeno, J. F. y Carolina Ortega, A. (2012). *Returns to skills and the distributions of wages in Spain 1995-2002*. Recuperado de: <http://e->

archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/15905/we1231.pdf?sequence=1.

Casado, J. M. y Simón, H. (2011). *La evolución de la estructura salarial en España (2002-2010)*. Recuperado de:

https://www.uam.es/otros/jaeet13/comunicaciones/04_Distrucion_salarial_salarios/Casado_Simon.pdf.

Citibank (2013). *Principios generales para invertir (Productos estructurados)*. Recuperado de:

http://www.citibank.com/spain/consumer/spanish/citigold/pdf/KE_Notas_Estructuradas_sept2013.pdf.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2014). *Informe de 23 de octubre de 2014 sobre la reclamación presentada, al amparo del artículo 28 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, en relación con la dispersión normativa existente en las reclamaciones de consumidores y usuarios en materia de mediación de seguros (UM/049/14)*. Recuperado de:

<http://www.cnmc.es/desktopmodules/buscadorexpedientes/mostrarfichero.aspx?dueno=1&codigoMetadato=547022>.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2015). *Sobre la CNMV*. Recuperado de:

<http://www.cnmv.es/portal/quees/Funciones/Funciones.aspx>.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2001). *Informe anual 2000*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2002). *Informe anual 2001*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2003). *Informe anual 2002*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2004). *Informe anual 2003*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2005). *Informe anual 2004*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2006). *Informe anual 2005*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2007). *Informe anual 2006*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2008). *Informe anual 2007*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2009). *Informe anual 2008*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2010). *Informe anual 2009*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2011). *Informe anual 2010*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2012). *Informe anual 2011*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2013). *Informe anual 2012*.

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2001b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2000*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2002b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2001*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2003b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2002*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2004b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2003*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2005b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2004*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2006b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2005*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2007b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2006*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2008b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2007*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2009b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2008*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2010b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2009*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2011b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2010*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2012b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2011*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2013b). *Memoria anual sobre reclamaciones y consultas 2012*. Comisión Nacional del Mercado de Valores, Madrid.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2014). *Informe de 23 de octubre de 2014 sobre la reclamación presentada, al amparo del artículo 28 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, en relación con la dispersión normativa existente en las reclamaciones de consumidores y usuarios en materia de mediación de seguros*.

Recuperado de:

<http://www.cnmc.es/desktopmodules/buscadorexpedientes/mostrarfichero.aspx?dueno=1&codigoMetadato=547022>.

Coronado Maldonado, I. (2003). Entidades bancarias y sus relaciones con clientes de fondos de inversión. Recuperado de: <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16276930.pdf>.

Decreto-Ley sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito, (Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de junio). *Boletín Oficial del Estado*, nº 55, 2009, 29 de junio.

Decreto-Ley de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros (Decreto-Ley 11/2010, de 9 de julio). *Boletín Oficial del Estado*, nº 169, 13 de julio.

Decreto-Ley de saneamiento del sector financiero, (Decreto-Ley 2/2011, de 3 de febrero). *Boletín Oficial del Estado*, nº 30, 2012, 4 de febrero.

Decreto-Ley de simplificación de las obligaciones de información y documentación de fusiones y escisiones de sociedades de capital, (Decreto-Ley 1/2012, de 22 de junio). *Boletín Oficial del Estado*, nº 150, 2012, 24 de junio.

Defensor del Pueblo (2012). *Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del defensor del pueblo*. Recuperado de: <http://www.clinicajuridicainmobiliaria.org/wp-content/uploads/2012/04/Informe-defensor-del-pueblo-deudores-hipotecarios.pdf>.

Del Río, A. (2002). El endeudamiento de los hogares españoles. Recuperado de: <http://core.ac.uk/download/pdf/6268335.pdf>.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2015). *Estructura y funciones*. Recuperado de:

<http://www.dgsfp.mineco.es/direcciongeneral/ladgsfp.asp>.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2005). *Memoria de reclamaciones 2004*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2006). *Memoria de reclamaciones 2005*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2007). *Memoria de reclamaciones 2006*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2008). *Memoria de reclamaciones 2007*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2009). *Memoria de reclamaciones 2008*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2010). *Memoria de reclamaciones 2009*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2011). *Memoria de reclamaciones 2010*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2012). *Memoria de reclamaciones 2011*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2013). *Memoria de reclamaciones 2012*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (2014). *Memoria de reclamaciones 2013*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Madrid.

El blog salmón (2015). *¿Qué son los seguros de tipos de interés o CAP?*. Recuperado de: <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-los-seguros-de-tipo-de-interes-o-cap>.

Escuela de Organización Industrial (2012). *Economía del dato 20+20*. Recuperado de: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80069/EOI_EconomiaDato_2012.pdf.

European Mortgage Federation (2014). *Hypostats 2014*. Recuperado de: <http://www.hypo.org/DocShareNoFrame/docs/1/JIOPPDLCJPBMGENPBDIOLFGIPDWK9DBD2KTE4Q/EMF/Docs/DLS/2014-00054.pdf>.

Ferri-Ricchi, A. (2010). *El contrato de swap como tipo de derivado*. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/22814/1/T34726.pdf>.

García Montalbo, J. (2003). *La vivienda en España: desgravaciones, burbujas y otras historias*. Recuperado de:

http://www.econ.upf.edu/~montalvo/vivienda/pee_viv1.pdf.

García Olalla, M., Martínez García, F. J. y Fernández González, E. (2014).

Manual del asesor financiero. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

García Pozo, A. (2009). A nested housing market structure: additional evidence. *Housing studies*, 24 (3), 373-395.

Genaro Moya, M. D. (2013). El comportamiento del Sector exterior y su contribución a la recuperación económica. *Revista Extoikos*, 10, 35-39.

George, R.G., Clarke, Cull R., Martínez Pería, M.S. (2006). Foreign bank participation and access to credit across firms in developing countries.

Recuperado de:

http://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/Foreign_bank_participation_and_access_to_credit_across_firms_in_developing_countries.pdf.

ICE (2005). *Boletín económico n° 2847*. Recuperado de:

<http://www.revistasice.com/es-ES/SICE/PDF/Sector%20Exterior%202004-005/ELSECTOREXTERIOR20042005.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística (2015). Recuperado de: www.ine.es.

Instituto valenciano de Investigaciones económicas (2013). *Análisis de la situación económica, social y territorial de la Comunidad Valenciana. Documento base para definir la estrategia de la región en el periodo de programación 2014-2020*.

Recuperado de:

http://www.chap.gva.es/documents/599445/599488/Diagnostico+Comunidad+Valenciana+2014-2020_RESUMEN+EJECUTIVO_def.pdf/42a941a6-6fbd-41b9-9dac-298c7bdfd737.

Junta de Andalucía (2015). *Consejería de administración local y relaciones institucionales*. Recuperado de:

<http://www.consumoresponde.es/grupo-faq/preguntas-frecuentes-sobre-banca>.

Lescano, G. y Caula, S. (2007). *Curso de Sociología del Trabajo I*. Recuperado de: <http://www.fder.edu.uy/rrll.html>.

Ley sobre medidas de reforma del sector financiero (Ley 44/2012, de 22 de noviembre), *Boletín Oficial del Estado*, nº 181, 2012, 23 de noviembre.

Ley de medidas de reforma económica (Ley 36/2003, de 11 de noviembre). *Boletín Oficial del Estado*, nº 271, 2003, 12 de noviembre.

Ley de créditos al consumo (Ley 7/1995, de 25 de marzo). *Boletín Oficial del Estado*, nº 72, 1995, 25 de marzo.

Ley sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior, (Ley 19/2003, de 4 de julio). *Boletín Oficial del Estado*, nº 160, 2003, 5 de julio.

Ley relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se modifican las Directivas 85/611/CEE y 93/6/CEE del Consejo y la Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se

deroga la Directiva 93/22/CEE del Consejo, (Directiva 2004/39/EC de 21 de abril de 2004). *DOUE*, N° 145, 2004, 30 de abril.

Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, (Ley 30/1995, de 8 de noviembre). *Boletín Oficial del Estado*, n° 268, 1995, 9 de noviembre.

Ley por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, (Ley 47/2007, de 19 de diciembre). *Boletín Oficial del Estado*, n° 304, 2007, 20 de diciembre.

Ley sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero, (Ley 8/2012, de 30 de octubre). *Boletín Oficial del Estado*, n° 262, 2012, 31 de octubre.

López García, M. A. (2011). *Precios de la vivienda, booms inmobiliarios y política impositiva: ¿Podría haber sido España diferente?*
Recuperado de:

<http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4788059.pdf>.

Martínez Pagés, J. y Maza, L. A. (2003). *Análisis del precio de la vivienda en España*. Recuperado de:

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosTrabajo/03/Fic/dt0307.pdf>.

Martínez-Pardo Del Valle, R. y Zapata Cirugeda, F. J. (2015). *Observatorio sobre la reforma de los mercados financieros europeos (2015)*.

Recuperado de: http://www.fef.es/new/publicaciones/papeles-de-la-fundacion/item/download/1066_9f23f6ce7445705af4692d1c22026c0e.html.

- Méndez Delgado, E., Figueroa Gonzáles, M.E. y Lloret Feijóo, M.C. (2006). *Antecedentes y actualidad de la medición macroeconómica en Cuba*. Recuperado de:
www.eumed.net/libros/2006b/emd2/
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2012). *Informe anual de 2011*.
- Ministerio de Economía (2010). *Informe de coyuntura económica 2009*.
- Ministerio de fomento (2002). *Anuario estadístico 2002*.
- Montes Gutierrez, R. (2011). *El sector servicios en la actual economía española*. Recuperado de:
<http://www.contraclave.es/geografia/Geografia%20de%20Espana/Tema%206.%20El%20sector%20servicios%20en%20la%20actual%20economia%20espanola.pdf>.
- Ocón Galilea, F. J. (2013). *La crisis económica española a partir de 2007*. Recuperado de: http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000224.pdf.
- Office of the Comptroller of the Currency (2015). *Correcting foreclosures practises*. Recuperado de: <http://www.occ.gov/topics/consumer-protection/foreclosure-prevention/correcting-foreclosure-practices.html>.
- Pérez García, F. (2013). *Crecimiento y competitividad. Los retos de la recuperación*. Recuperado de:
http://www.fbbva.es/TLFU/dat/Informe%20FBBVA-IVIE%202013_web.pdf
- Pérez, J. y González, L. (1996). Las Estadísticas de Precios de la Vivienda en España. *Cuadernos Económicos de Granada*, 1, 105-114.

Serra Rodríguez, A. (2013). *Cláusulas abusivas en los contratos de créditos al consumo*. Recuperado de:

<https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fservicios.mpr.es%2Fdocumentacion%2Fvisordocumentosicopo.aspx%3FNIPPO%3D051130016%26SUBNIPO%3D0004&ei=PLVkJVcCDIML9UpmpgNgH&usg=AFQjCNHFRcqhcpsnLDW6oPjLnsTFaB2z9Q&bv m=bv.93990622,d.d24>.

Subirats i Humet, J., Gomá Carmona, R. y Brugué Torruela, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Recuperado de: http://www.inau.gub.uy/biblioteca/exclusion_social.pdf.

Suzuki Muroy, O. (2012). *Mercado de Valores y Seguros*. Recuperado de: http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/10/MERCADO%20DE%20VALORES%20Y%20SEGUROS2010.pdf.

Tarazona Serrador, A. (2012). *Los sistemas de refinanciación de la deuda aplicados por una entidad bancaria en Valencia. Estudio de casos*. Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/27210/TFC%20ANA%20TARAZONA%20SERRADOR.pdf?sequence=1>.

Tribunal de cuentas (2013). *Declaración sobre la cuenta general del estado correspondiente al ejercicio 2012*. Recuperado de:

<http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Boletines/2015/43274.pdf>.

Universidad de Sevilla. (2015). *Plataforma Rodas*. Recuperado de: <https://rodas5.us.es/access/home.do>.

Wall Street Journal (2015). *Market data*. Recuperado de:
<http://markets.wsj.com/>.