

CONSUMIDORES ANTE LA TARIFICACIÓN GRATUITA, NORMAL Y ESPECIAL

EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS, TRAS LA DENUNCIA PRESENTADA POR ASUFIN EN MARZO DE 2021

En **diciembre de 2020**, el Ministerio de Consumo aprobó una normativa que obligaba a las empresas a ofrecer teléfonos de atención gratuitos a sus clientes. En concreto, el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre obligaba a las empresas que ofrecía “servicios básicos de interés general”, que dispusieran de un teléfono de atención gratuito al consumidor.

ASUFIN examinó tras las primeras semanas que sucedieron a la aprobación de la Ley que la mayoría de las empresas no habían modificado sus teléfonos de atención al consumidor. Así, en **marzo de 2021**, ASUFIN **denunció ante el Ministerio de Consumo y los organismos competentes en Consumo de las 17 Comunidades Autónomas**, que 50 compañías financieras y de seguros (el 88% de las analizadas) incumplían la norma en tanto que no ofrecían líneas 900 gratuitas, sino numeración de atención telefónica de pago como canal de atención a sus clientes. En su momento, se analizaron 57 compañías que incluían 16 compañías aseguradoras, 27 entidades de crédito (EC), 6 establecimientos financieros de crédito (EFC), 7 sociedades de valores y una agencia de valores.

Un año después de la denuncia de ASUFIN y tras el análisis de 56 compañías (se ha dejado de seguir Bankia tras completar su integración con CaixaBank), en concreto: 16 aseguradoras, 26 entidades de crédito (EC), 6 establecimientos financieros de crédito (EFC), 7 sociedades de valores y una agencia de valores (víd. Anexo I) podemos afirmar que la situación ha mejorado ligeramente.

CONCLUSIONES

En marzo de 2022, más de la mitad las compañías, el 60,72% (34) continúa con teléfonos de tarificación normal. Han desaparecido los números de pago (901 y 902), cuando en marzo de 2021 se contaban 8 compañías que sólo ofrecían esta numeración. Finalmente, un 39,28% (22 de 56 compañías), tienen ya un teléfono 900, cuando en septiembre de 2021 este porcentaje era del 33,33% (19 empresas) y, en enero del 2021, tan solo un 12,28%, 7 empresas.

TIPO	Gratuito			Normal			TOTAL
	Sep 21	Ene 22	Variación	Sep 21	Ene 22	Variación	
Aseguradora	7	7	0	9	9	0	16
Entidad de Crédito (EC)	8	11	3	19	15	-4	26
Establecimiento Financiero de Crédito (EFC)	3	3	0	3	3	0	6
Sociedad de Valores	1	1	0	6	6	0	7
Agencia de Valores	0	0	0	1	1	0	1
TOTAL	19	22	3	38	34	-4	56
	33,33%	39,28%		66,67%	60,72%		100%

Cuadro 1. Comparación Análisis septiembre 2021 vs enero 2022

EMPRESAS QUE CUMPLEN CON LA NORMATIVA

El incremento hasta alcanzar las 22 empresas se ha producido por el paso de cuatro entidades de crédito de tarificación normal a gratuita: Banco Cetelem, Banco Pichincha, Cajamar, Caja Rural y Unicaja.

ENTIDAD		TIPO	SEPTIEMBRE	ENERO
1	Abanca	EC	Gratuito	Gratuito
2	Adeslas	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
3	Aegon	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
4	Allianz	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
5	Arquia	EC	Gratuito	Gratuito
6	Banco Cetelem	EC	Normal	Gratuito
7	Banco Mediolanum	EC	Gratuito	Gratuito
8	Banco Pichincha	EC	Normal	Gratuito
9	Bankinter Consumer Fin.	EFC	Gratuito	Gratuito
10	Caixabank	EC	Gratuito	Gratuito
11	Caixabank Payments & Consumer	EFC	Gratuito	Gratuito
12	Cajamar Caja Rural	EC	Normal	Gratuito
13	Cofidis	EC	Gratuito	Gratuito
14	Deutsche Bank	EC	Gratuito	Gratuito
15	Generali España	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
16	Kutxabank	EC	Gratuito	Gratuito
17	Nationale Nederlanden	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
18	Renta 4	Soc. de Valores	Gratuito	Gratuito
19	Sanitas	Aseguradora	Gratuito	Gratuito
20	Servicios Financieros Carrefour EFC	EFC	Gratuito	Gratuito
21	Unicaja	EC	Normal	Gratuito
22	Vidacaixa	Aseguradora	Gratuito	Gratuito

Cuadro 2. Entidades que cumplen con la normativa

EMPRESAS QUE SIGUEN SIN CUMPLIR CON LA NORMATIVA

En el lado contrario, se sitúan 34 entidades que no cumplen con la normativa. Ninguna asegurada o sociedad y agencia de valores pasa a tarificación gratuita, y más de seis de cada 10 entidades financieras siguen en tarificación normal.

	ENTIDAD	TIPO
1	Abante Asesores	Sociedad / Agencia de Valores
2	Ahorro Corporación	Sociedad de Valores
3	Altura Markets	Sociedad de Valores
4	Andbank	Entidad de crédito
5	Asisa	Aseguradora
6	Axa	Aseguradora
7	Banca March	Entidad de crédito
8	Banco Caminos	Entidad de crédito
9	Banco Inversis	Entidad de crédito
10	Banco Sabadell	Entidad de crédito
11	Banco Santander	Entidad de crédito
12	Bankinter	Entidad de crédito
13	BBVA	Entidad de crédito
14	Bestinver	Sociedad de Valores
15	DKV	Aseguradora
16	Evo Banco	Entidad de crédito
17	Fénix Directo	Aseguradora
18	Fidentiis	Sociedad de Valores
19	Financiera El Corte Inglés EFC	Establecimiento Financiero de Crédito
20	GVC Gaesco	Sociedad de Valores
21	Ibercaja	Entidad de crédito
22	ING	Entidad de crédito
23	Liberbank	Entidad de crédito
24	Línea Directa	Aseguradora
25	Mapfre	Aseguradora
26	Oney Servicios Financieros EFC (Alcampo)	Establecimiento Financiero de Crédito
27	Openbank	Entidad de crédito
28	Pelayo	Aseguradora
29	Santa Lucia	Aseguradora
30	Santander Consumer EFC	Establecimiento Financiero de Crédito
31	Seguros Catalana Occidente	Aseguradora
32	Tressis	Sociedad de Valores
33	Triodos Bank	Entidad de crédito
34	Wizink Bank	Entidad de crédito

Cuadro 3. Entidades que siguen incumpliendo con la normativa (tarificación normal)

EMPRESAS QUE OFRECEN NÚMERO DE TARIFICACIÓN ESPECIAL Y MIXTA

Uno de los cambios más importantes es la desaparición de los teléfonos de tarificación adicional (901 o 902) en los servicios de atención al cliente. Si en febrero había 8 entidades (2 aseguradoras y 6 Entidades de crédito) que además de no ofrecer un número gratuito, el que ponían a disposición era de tarificación adicional (901 o 902), **ahora mismo ninguna entidad lo ofrece de forma exclusiva**, siendo su alternativa un teléfono gratuito o uno normal.

	ENTIDAD	TIPO	feb. 21	ene. 22
1	Axa	Aseguradora	Especial	Normal
2	Banca March	EC	Especial	Normal
3	Banco Mediolanum	EC	Especial	Gratuita
4	Cofidis	EC	Mixta	Gratuita
5	Deutsche Bank	EC	Especial	Gratuita
6	ING	EC	Mixta	Normal
7	Kutxabank	EC	Especial	Gratuita
8	Vidacaixa	Aseguradora	Mixta	Gratuita

Cuadro 4. Entidades que tenían tarificación especial y mixta

ORGANISMOS PÚBLICOS

Por último, a pesar de no estar obligados por la normativa, desde ASUFIN insistimos en la conveniencia de que los organismos encargados de supervisar los servicios financieros y proteger los derechos de los consumidores, así como las distintas administraciones públicas ofrezcan teléfonos de atención gratuitos.

Por ello, en este último estudio hemos ampliado el estudio hasta alcanzar **45 organismos públicos o de administración pública**.

	ENTIDAD	SEPTIEMBRE	ENERO
1	ADIF		Normal
2	AENA		Normal
3	Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)		Especial
4	Agencia Tributaria		Normal
5	Banco de España	Normal	Normal
6	Biblioteca Nacional de España		Normal
7	CNMC	Normal	Normal
8	CNMV	Gratuita	Gratuita
9	Consortio de compensación de Seguros		Gratuita
10	Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género		Normal
11	Dirección General del Catastro		Normal
12	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Normal	Normal
13	IMSERSO		Normal
14	Inspección del Trabajo y Seguridad Social		Normal
15	Instituto de Crédito Oficial (ICO)	Gratuita	Gratuita
16	Instituciones penitenciarias		Normal
17	Instituto de la Juventud		Normal
18	Instituto Nacional de Estadística (INE)		Normal
19	Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación		Normal
20	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital		Normal
21	Ministerio de Asuntos Exteriores		Normal
22	Ministerio de Ciencia e Innovación		Normal
23	Ministerio de Consumo		Normal
24	Ministerio de Cultura y Deporte		Normal
25	Ministerio de Defensa		Normal
26	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030		Normal
27	Ministerio de Educación y Formación Profesional		Normal
28	Ministerio de Hacienda y Función Pública		Gratuita
29	Ministerio de Igualdad		Normal

	ENTIDAD	SEPTIEMBRE	ENERO
30	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones		Normal
31	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo		Normal
32	Ministerio de Justicia		Normal
33	Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática		Normal
34	Ministerio de Política Territorial		Normal
35	Ministerio de Sanidad		Normal
36	Ministerio de Trabajo y Economía Social		Normal
37	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana		Gratuita
38	Ministerio de Universidades		Normal
39	Ministerio del Interior		Normal
40	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Normal
41	Oficina Española de Patentes y Marcas		Normal
42	Protección Civil		Normal
43	Renfe		Normal
44	Seguridad Social		Normal
45	SEPE		Normal

Cuadro 5. Instituciones y Administraciones Públicas

De los organismos y AAPP analizadas, apenas 5, el 11,11% ofrecen teléfono gratuito, y hasta 35, el 77,78%, tarificación normal. **Pero lo más llamativo es que otras 5 ofrecen solo formas de contacto de pago ya sea por 901 o 902, o por el teléfono 060 de contacto con la administración, de tarificación de pago incluso en tarifas planas móviles.**

Estas son la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (que solo ofrece llamar al 016 en caso de maltrato y un 901 para el resto de los contactos), Ministerio de Ciencia e Innovación, Ministerio de Universidades y Ministerio del Interior.

LA RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES

ASUFIN remitió la denuncia a las 17 Comunidades Autónomas y a las dos ciudades con estatuto de autonomía Ceuta y Melilla, así como al Ministerio de Consumo que, si bien no tiene competencia, debía tener conocimiento de la situación.

La respuesta de las CCAA ha sido desigual. Por un lado, Andalucía, Aragón, Ceuta y Comunidad Valenciana respondieron que daban traslado de la denuncia al Ministerio de Consumo que no tiene competencias sancionadoras en la materia. La Comunidad Autónoma Canaria y la de Murcia respondieron que trasladaban la denuncia a su servicio de inspección, mientras que el País Vasco requirió que aportáramos más información de los denunciados sin que iniciaran ningún expediente de investigación o sancionador. Por su parte, 6 comunidades no enviaron ningún tipo de respuesta –concretamente Asturias, Cantabria, Extremadura, Galicia, Melilla y Navarra-. La CCAA de Castilla y León archivó los 24 expedientes por inexistencia de infracción.

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Ministerio de Consumo	Tomarán las medidas oportunas dentro de sus competencias
Andalucía	Trasladan al Ministerio de Consumo e inician investigación
Aragón	Trasladan a al Ministerio de Consumo
Asturias (Principado de)	Sin respuesta
Illes Balears	Inician 4 expedientes sancionadores
Canarias	Trasladan a su servicio de Ordenación, Inspección y Sanciones
Cantabria	Trasladan al Ministerio de Consumo
Castilla La Mancha	Sin respuesta
Castilla y León	Archivo de 24 expedientes por inexistencia de infracción
Cataluña	4 denuncias administrativas
Ceuta	Trasladan al Ministerio de Consumo
Extremadura	Sin respuesta
Galicia	Sin respuesta
Madrid	Apertura de 17 expedientes de investigación por materia sancionable y archivo de 11 por cumplimiento
Melilla	Sin respuesta
Murcia	Trasladan al Servicio de Control de Mercado/Inspección de Consumo de la Región de Murcia
Navarra	Sin respuesta
País Vasco	Tras requerimiento identificación de denunciados y presentación de denuncia por separado, no se recibe respuesta
La Rioja	Procederán a investigar si procede
Comunidad Valenciana	Trasladan al Ministerio de Consumo

Cuadro 6. Respuesta de las Administraciones públicas.

Mención especial merecen las **comunidades autónomas de Madrid, Islas Baleares y Cataluña**. En concreto, la Comunidad Autónoma de Madrid abrió 17 expedientes sancionadores, a la espera de que deriven en la oportuna sanción, dado que han encontrado indicios de irregularidad. Otros 11 han sido finalmente archivados al comprobar que habían incluido teléfonos de tarificación gratuita (ver cuadro 8).

Por su parte, la Dirección General de Consumo de Islas Baleares abrió 4 expedientes contra Axa, Banca March, Deutsche Bank e ING, que siguen su tramitación. Asimismo, la Agencia Catalana de Consumo emitió, por su parte, 4 denuncias a las compañías Catalana Occidente, Cofidis, CNMV y Gaesco, de las que ha archivado las de Gaesco y Cofidis por figurar teléfonos gratuitos de atención al cliente.

EXPEDIENTES SANCIONADORES INICIADOS COMUNIDAD DE MADRID	
1	Ahorro Corporación
2	Altura Markets
3	Banco Cetelem
4	Banco Inversis
5	Banco Pichincha
6	Bestinver
7	Catalana Occidente
8	EVO Banco
9	Generali España de Seguros y Reaseguros
10	Liberbank
11	Línea Directa
12	Oney Servicios Financieros EFC (Alcampo)
13	Openbank
14	Pelayo
15	Tressis
16	Triodos Bank
17	Wizink Bank

Cuadro 7. Compañías a las que se ha iniciado un expediente sancionador - Comunidad de Madrid.

	EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR CUMPLIMIENTO	CCAA
1	Arquia	CAM
2	Asisa	CAM
3	Axa	ISLAS BALEARES
4	Banca March	ISLAS BALEARES
5	Banco Caminos	CAM
6	Catalana Occidente	CAM
7	Deutsche Bank	CAM
8	Deutsche Bank	ISLAS BALEARES
9	Evo Banco	CAM
10	Generali España	CAM
11	ING	ISLAS BALEARES
12	Nationale Nederlanden	CAM
13	Sanitas	CAM
14	Segurcaixa Adeslas	CAM
15	Vidacaixa	CAM

Cuadro 8. Compañías cuyo expediente sancionador se ha archivado, por inexistencia de infracción.

	EXPEDIENTE ARCHIVADO POR CUMPLIMIENTO - CATALUÑA
1	Catalana Occidente
2	CNMV
3	GAESCO*
4	Cofidis*

*Cuadro 9. Compañías a las que se abrió un expediente para determinar una posible infracción por parte de la Agencia Catalana de Consumo. * Archivados por cumplimiento*

ANEXO I. Entidades Analizadas

ENTIDADES DE CRÉDITO (27)		
Abanca	Banco Sabadell	Evo Banco
Andbank	Banco Santander	Ibercaja
Arquia	Bankia	ING
Banca March	Bankinter	Kutxabank
Banco Caminos	BBVA	Liberbank
Banco Cetelem	CaixaBank	Openbank
Banco Inversis	Cajamar Caja Rural	Triodos Bank
Banco Mediolanum	Cofidis	Unicaja
Banco Pichincha	Deutsche Bank	WiZink Bank

ASEGURADORAS (16)		
Adeslas	Fenix Directo	Sanitas
Aegon	Generali España	Santa Lucia
Allianz	Linea Directa	Catalana Occidente
Asisa	Mapfre	Vidacaixa
Axa	Nationale Nederlanden	
DKV	Pelayo	

ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO (6)	SOCIEDADES DE VALORES (7)
Bankinter Consumer Finance	Ahorro Corporación
Caixabank Payments & Consumer	Altura Markets
Financiera El Corte Inglés EFC	Bestinver
Oney Servicios Financieros EFC (Alcampo)	Fidentiis
Santander Consumer EFC	GVC Gaesco
Servicios Financieros Carrefour EFC	Renta 4
	Tressis

AGENCIA DE VALORES (1)	
Abante Asesores	

ORGANISMOS PÚBLICOS (6)	
Banco de España	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
CNMC	Instituto de Crédito Oficial (ICO)
CNMV	Ministerio de Consumo

Código: **Cumple** - **Incumple Tarificación Normal** - **Incumple Tarificación Adicional**

SOBRE ASUFIN (ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS).

ASUFIN es una asociación de consumidores de ámbito nacional constituida el 20 de julio de 2009 e inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (**REACU**) con el número 21 desde el 15 diciembre de 2011.

ASUFIN tiene presencia institucional en Comunidades Autónomas y Entidades Locales gracias a sus asociaciones en red:

- **ASUFIN Castilla La Mancha.** Inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores con el número 1-CM-042 desde el 06.07.2018.
- **ASUFIN Illes Balears.** Registro Asociación de Consumidores con el nr. 18 desde el 26.05.2019. Miembro del Consell de Consum de les Illes Balears (G16629271)
- **ASUFIN Catalunya.** Inscrita en el ROPCC con el nr. 58 desde el 27.05.2020. Miembro del Plé del Consell de Persones Consumidores de Catalunya desde (G67436733).
- **ASUFIN Euskadi** – Inscrita en el Registro de Asociaciones desde el 15.01.2021.

ASUFIN tiene presencia en Europa siendo miembro de las organizaciones paraguas **BEUC** y **Finance Watch**. Forma parte de grupos de expertos de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), la Comisión Europea y el DG Fisma.

ASUFIN está especializada en la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de los servicios financieros. Forma parte de **Spainsif** y la **DEA (Digital Euro Association)**

SOBRE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE, EN ESPECIAL EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS.

El artículo 3.1 del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre modificó el artículo 21.2 del TRLGDCU de manera que los empresarios deben poner a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica de tarificación normal. Así mismo, para el caso concreto de los **servicios de carácter básico, como son los servicios financieros y de seguros, el teléfono al consumidor deberá ser gratuito.**

El incumplimiento de esta obligación ha sido expresamente tipificado con la introducción de un nuevo apartado p) en el artículo 49.1 en el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de consumidores y usuarios [49.1 p) del Texto Refundido de la LGCyU en la redacción dada por el RD-Ley 37/2020].