

David Castro

Servicio del Banco de España

Las reclamaciones bancarias crecen en la pandemia

► Las quejas de usuarios se disparan por las hipotecas y los problemas con las tarjetas

SARALEDO
Madrid

Las reclamaciones contra los bancos se disparan en la pandemia, pero por las mismas causas de siempre: hipotecas, tarjetas y cuentas y depósitos. El Banco de España atendió 21.320 reclamaciones en 2020, un 45,6% más, pero solo un 2% de ellas estaban relacionadas con el paquete de medidas financieras desarrollado por el Gobierno para hacer frente al covid como las moratorias y créditos ICO, según los datos publicados ayer en la Memoria de Reclamaciones. Esas fueron las quejas no resueltas en primera instancia, es decir, en los servicios de atención al cliente de los bancos que atendieron hasta 828.000 reclamaciones en todo el año.

Y 2021 seguirá la misma pauta, según el director del departamento de conducta de entidades del Banco de España, Fernando Tejada, con un alza de las reclamaciones

que podría alcanzar las 38.000 o 40.000, aunque de nuevo las medidas puestas en marcha por el Gobierno no serán el problema principal. «En general, ni por el lado de las moratorias ni del ICO prevemos conflictividad en 2021», aseguró Tejada.

Créditos ICO

Este hecho contrasta con la investigación abierta por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) sobre algunas entidades por prácticas restrictivas a la competencia en la comercialización de los créditos ICO. Según el supervisor, las reclamaciones por este producto «son muy pocas» y no alcanzan las 90, en línea con el «organismo responsable para responder a estas concesiones», el propio ICO, que acumula alrededor de 1.000 reclamaciones sobre un estoc de un millón, según Tejada.

Así, el año pasado, el incremento de las reclamaciones fue lineal durante todo el año, a excep-



Fachada de la sede del Banco de España, en Madrid.

ción del mes de abril, cuando el inicio del confinamiento redujo las reclamaciones (se suspendieron los plazos de todos los procedimientos administrativos y la atención presencial).

Las hipotecas se mantienen como el producto más reclamado (26,9%), aunque su peso ha caído notablemente en los últimos años —en 2017 suponían el 81,4% de las reclamaciones y en 2019, el 30,5%—. Respecto a la comerciali-

zación y uso de tarjetas se han incrementado las reclamaciones un 114,7% en el último año hasta situarse en cifras similares a las de las hipotecas (26,4%) con 5.222 reclamaciones. Las reclamaciones por tarjetas han crecido especialmente en el ámbito de operaciones fraudulentas (un 138,6%). En tercer lugar están las reclamaciones por cuentas y depósitos (19,7%), destacando las relativas al cargo de comisiones en cuenta. ■

Autopistas

Abertis anuncia 348 despidos por el final de las concesiones

GABRIEL UBIETO
Barcelona

El grupo empresarial Abertis ha iniciado un expediente de regulación de empleo (ERE) que afectará a 348 trabajadores de varios de los servicios de autopistas de peaje que gestiona en Catalunya. Las sociedades Acesa, Invicat y Autopistas España anunciaron ayer el inicio de las negociaciones con los sindicatos para efectuar esos 348 despidos y los han justificado debido a la finalización de concesiones en la licitación del servicio, previstas a partir del 31 de agosto, según remarcaron en un comunicado.

Abertis comenzará a negociar las condiciones del despido colectivo ante el fin de concesiones en tramos de la AP-7, la AP-2 y las C-31, C-32 norte y C-33. No ha sido una sorpresa para los trabajadores, que ante el anunciado fin de las concesiones ya esperaban este desenlace, ni es el primer ajuste de plantilla que efectúa Abertis en los servicios que gestiona en autopistas catalanas. En febrero y en junio de 2020 ya efectuó dos EREs que se cobraron 300 puestos de trabajo, en los que alegó el descenso de facturación provocado por el descenso de la movilidad durante la pandemia, según fuentes sindicales consultadas.

De la actual plantilla que gestiona los tramos afectados por el fin de concesiones, unos 250 trabajadores serán subrogados para seguir trabajando en los mismos y realizando tareas de mantenimiento. No obstante, el resto, esos 348 trabajadores, serán afectados por el ERE. Según las condiciones pactadas en convenio, la indemnización mínima que deberá proveer la compañía en este caso será de 33 días por año trabajado, con un tope de 24 mensualidades.

«El próximo 31 de agosto se extinguirán 348 puestos de trabajo por la falta de un modelo sobre cómo se van a conservar y con qué dinero se van a mantener este tipo de infraestructuras de alta capacidad», afirma el responsable de UGT de Catalunya, Daniel Sanja. ■

Emprendedores

La fiscalidad y las trabas al desembarco de talento se han convertido en barreras para la emprendeduría, según un estudio de Barcelona Global, CaixaBank y el IESE.

Las 'start-ups' topan con los impuestos

Una de cal y otra de arena. El ecosistema emprendedor arraiga en Barcelona, pero quedan asignaturas pendientes. Apesar del reciente anuncio de una ley para las *start-ups*, que rebajará el tipo al que tributan del 25% al 15% durante los primeros cuatro años, la fiscalidad sigue siendo un escollo, según destaca Aurora Catà, presidenta de Barcelona Global, que ha presentado el segundo estudio *Scale-up Monitor*, junto con CaixaBank y el Iese.

El estudio, basado en encuestas y entrevistas que han logrado una financiación superior a un millón de euros, un total de 58, a las que se define como *scale-ups*, revela

AGUSTÍ SALA
Barcelona

que el 95% de las encuestadas afirman que prevén aumentar sus contrataciones de trabajadores en los próximos 18 meses, explica Mateu Hernández, directo general de Barcelona Global. Además, casi un tercio de estas afirman que contratarán a más de 30 personas. Se constata, por tanto, que a pesar de la pandemia «es un sector en crecimiento».

Catà insiste en que la fiscalidad todavía está lejos de los países del entorno —como Francia, Portugal

o Italia— para favorecer la actividad emprendedora y que también es un aspecto a modificar a la hora de atraer talento e inversores. Y añade que «el planteamiento no es que Barcelona se convierta en un paraíso fiscal», sino tener la normativa y fiscalidad que ya existe en los principales países europeos para no estar en una competición global con barreras que los demás no tienen. Los mayores obstáculos se producen con las opciones sobre acciones o la tribu-

tación de las inversiones en estas compañías

Otro de los aspectos que destaca el informe es la dificultad para las *scale-ups* de encontrar en Barcelona el talento de programación (80%) y directivos (70%) que necesitan. Hernández explica que para contratar talento en el resto del mundo, «se evidencian la falta de agilidad y flexibilidad en los trámites administrativos de autorización, especialmente en el caso de fuera de la UE».

Según la encuesta, el 73% de los fundadores de *scale-ups* tienen más de 40 años y en el 85% de ellas no hay ninguna mujer en el equipo fundador. ■