



A.- BBVA EL MÁS DENUNCIADO EN ESPAÑA

En 2017, BBVA ha sido el Banco más denunciado por FACUA-Consumidores en Acción. La banca provocó un máximo histórico en reclamaciones y acaparó 6 de cada 10 de los 22.703 casos abiertos por los equipos jurídicos de esta organización.

FACUA denuncia la pasividad del Gobierno y las autoridades de protección al consumidor autonómicas ante los macrofraudes bancarios.

El 20,1% de las reclamaciones contra la banca estuvieron protagonizadas por BBVA. Caja Rural el 9,1%, Unicaja el 8,9%, Popular el 7,3% y Santander el 6,6%, Cajasur el 5,7 y Caixabank y Bankia el mismo 5,2%.

BBVA, Endesa, Vodafone y Volkswagen son las cuatro nominadas en la novena edición de los premios a La Peor Empresa del Año, que FACUA-Consumidores en Acción viene organizando desde 2010.



B.- SE LO COMIÓ EL CAIMÁN

Durante 2017, la sucursal BBVA en las Islas Caimán, casi **triplicó sus depósitos, pasando de los 430 MM. a los 1.144**

M€ allí depositados. Estos datos son los entregados por BBVA a la CNMV y en ellos indica que tal sucursal está especializada en la financiación de empresas, no incluyendo banca privada.

En las Caimán, que se lo tragan todo, BBVA también ha subido su **actividad crediticia, un 86% con respecto a 2016, alcanzando los 1.499 MM€.**

Las islas Caimán, territorio dependiente de Gran Bretaña, no se encuentra entre los 17 estados que no cooperan en materia fiscal y que en 2018 la UE redujo a 9, pero si se encuentra entre los 47 países que cumplían los requisitos para encontrarse en el listado europeo de "no cooperantes" pero que han prometido una mejora de su transparencia para finales de este año.



C.- +TARJETAS+CAJEROS-OFICINAS-EMPLEADOS

El Banco de España ha hecho público el informe sobre la utilización de los sistemas de pago en España 2017. En ese año, se realizaron 3.429 millones de operaciones con tarjetas en comercios, **un 12,6% más** que el año anterior. Los Cajeros automáticos se utilizaron 933 millones de veces (+1,02%) y se sacaron 122.473 millones de euros, **un 3,5% más**. El pago con tarjeta crece casi tres veces más que el uso de efectivo.

A 31 de Diciembre, el número de tarjetas en circulación en España alcanzaba los **79,28 millones**, con **un crecimiento del 6,4%** con respecto al año anterior. El número de TPVs asociados a comercios en España ascendía a 1,77 millones a cierre de 2017, **un 5,74% más**.

Pese al cierre de oficinas (1336 oficinas menos en 2017), **el número de cajeros automáticos en España se incrementó en 881** en el último año, hasta las 50.839 máquinas, lo que representa **un crecimiento del 1,76%**. El record estuvo en 2008, cuando había 61.714 cajeros.

Este es el futuro de nuestro negocio y nuestro sector, menos oficinas, menos empleados, más cajeros automáticos y más tarjetas.




D.-BBVACOMPASS: MÁS Y MÁS MULTAS ¿DIMISIONES?

A finales de 2016 sabíamos que la FED (Reserva Federal de Estados Unidos) imponía una multa a BBVA Compass de **27 millones de dolares** por una infracción cometida por la sociedad BBVA Securities, esta sociedad incumplió una legislación vigente en el país al superar el límite de ingresos que podía obtener por la actividad a la que declaraba que se dedicaba.

A primeros de este año 2018 nos llega la noticia de que un Juez de Texas ha sentenciado a BBVA Compass a pagar **98 millones de Dolares** de multa por una operación irregular. Según la Sentencia (que no es firme y BBVA puede recurrir) la entidad financiera modificó las condiciones de un préstamo concedido a un promotor inmobiliario de la zona. La acusación presentó pruebas que incriminaba al vicepresidente de BBVA Compass, Sam Meade, quien engañó al promotor inmobiliario reiteradamente y le hizo creer que sus créditos concedidos estaban siendo renovados, de esta forma el promotor inmobiliario no trató de buscar financiación por otros medios. No obstante, el banquero trataba de negociar en secreto la venta de esos préstamos con un descuento considerable. Tras cerrar esa venta, al promotor inmobiliario le ejecutaron las garantías asociadas y dio lugar a la quiebra de sus empresas. Todo esto ha podido ser probado por los correos electrónicos enviados desde BBVA Compass en los que se demuestra que la verdadera intención era vender estos préstamos.

Después de estas noticias nos queda hacernos varias preguntas: ¿Ha tomado BBVA alguna decisión con respecto a estas actuaciones? ¿Ha habido alguna dimisión? ¿Democión?



E.-TRAMPAS: EL VICIO BANCARIO

Ya se están produciendo las primeras Sentencias por lo civil de demandas contra Banco Popular por su ampliación de capital. Se está condenando a esa entidad (ahora Santander) a devolver el dinero invertido más sus intereses a los accionistas que acudieron a la ampliación previa a su venta, porque el Banco estaba dando una información errónea sobre su propia solvencia.

Hay un caso, incluso, en el Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Oviedo que dictamina en ese sentido, siendo ya firme por que el importe a devolver así lo determina, **contra una exempleada del propio Banco Popular**. Los jueces hacen un repaso detallado a las informaciones efectuadas por el Popular desde el ejercicio 2011 entendiendo que son fraudulentas, escondían el estado real de la entidad,

etc. iNO APRENDEMOS!

F.-CAMPEONES DE LO MALO

No sólo somos campeones en denuncias de FACUA, sino que en denuncias en los propios servicios de atención al cliente de cada Banco, BBVA es el indiscutible campeón, según información del Banco de España.

El más atareado en 2017 ha sido, sin duda, **BBVA cuyo SAC recibió 324.589 reclamaciones** de sus clientes, de las cuales **la entidad sólo admitió a trámite 172.030 un + 1.298,6% con respecto a 2016 y líder en el Sector Financiero.**

De estas 172.030 denuncias al SAC BBVA, **fueron favorables al cliente el 69,8% de las mismas**, con enorme diferencia la mayor del Sector que más que duplica a la siguiente entidad en reclamaciones favorables a sus clientes, el Santander con un 32% de las mismas.

Para hacernos una idea del PROBLEMA: En 2017, **BBVA declaró que 120.077 reclamaciones de sus clientes eran fundadas y responsabilidad del Banco el error o lo que correspondiera. SANTANDER declaró que 35.436 reclamaciones de sus clientes eran fundadas y responsabilidad del Banco.**

Así es de entender las declaraciones de FG de que BBVA ya no somos un Banco, sino una empresa digital. El Banco se está yendo y los clientes a este paso también. La pérdida que representan estas abultadísimas reclamaciones asumidas por el Banco no es tan solo económica, que también, sino **de imagen, de negocio, de fiabilidad y de confianza, cuestiones básicas en un Banco.** Para entrar en el negocio digital la clientela, su volumen, es fundamental y la clientela llega a BBVA por su servicio Bancario, si el servicio decrece y empeora, ni somos ya un Banco, ni seremos un negocio digital.



G.-DE MULTA EN MULTA

El 26 de Abril de este año, **la CNMV ha multado a BBVA con una sanción de 3,5 MM €** por la percepción de terceros de incentivos no permitidos con ocasión de la inversión en fondos clónicos e instituciones de inversión colectiva extranjeras, en el ámbito de la gestión de carteras y del asesoramiento en materia de inversiones.

No es sólo mucho dinero, sino que **es una confirmación más de no saber moverse en este negocio.** Hemos tenido el doble de pérdidas anuales que el Santander hasta la venta de nuestra Área Inmobiliaria, fruto de una política crediticia con menos rigor. Hemos sido el Banco con más demandas por las cláusulas suelo, etc. **Y todo viene de lo mismo**, la obsesión digital ha hecho que los ojos de la cúpula sólo miren para un lado, olvidándose de los postes que hay en el camino, con el consiguiente reparto de "coscorrones".



Mayo de 2018