



NOTA INFORMATIVA
Madrid, 6 de marzo de 2006

Ligero aumento del número de reclamaciones presentadas en el BE en 2005

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió en 2005 un total de 5.575 escritos de reclamación, queja o consulta, frente a 5.197 el año anterior, y registró además un fuerte incremento en las consultas telefónicas atendidas, que ascendieron a 3.212. El número de expedientes resueltos fue de 5.521, un 6,3% más que en el ejercicio precedente, llegando a 1.094 los que se concluyeron sin la emisión de un informe por no haber cumplido los trámites exigidos por la normativa (principalmente no haber realizado previamente una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada). El plazo medio de respuesta se ha reducido de 117 días en 2004 a 107 días en 2005.

Estos datos se contienen en el avance estadístico de la Memoria de actividades del Servicio de Reclamaciones correspondiente al año 2005, que hoy se publica en la página en Internet del Banco de España (www.bde.es). Con ello se inician una serie de publicaciones de carácter periódico que, además de ofrecer un avance de los resultados del cierre del ejercicio precedente –incluyendo por primera vez los datos facilitados por los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las propias entidades– va a ofrecer una información trimestral, comenzando con la correspondiente al año 2006.

El objetivo es imprimir más visibilidad a la actividad desarrollada por el Banco de España y por las propias entidades en el campo de la transparencia y protección a los usuarios de productos financieros, coadyuvando con ello a facilitar que se presten unos servicios con mejores niveles de calidad.

El incremento en el número de escritos de reclamación, queja o consulta presentados ante el Servicio de Reclamaciones del BE obedece principalmente al crecimiento del mercado de productos financieros y al aumento del número de entidades financieras contra las que se reclama, ya que la tónica general en las entidades de mediano y gran tamaño es la reducción en el número de reclamaciones que llegan hasta el Banco de España.

Las estadísticas publicadas hoy muestran asimismo que ha disminuido el porcentaje de resoluciones emitidas a favor de los reclamantes, que pasan a representar un 29% del total de informes, frente al 35% del ejercicio anterior. Este dato, unido al pequeño porcentaje de reclamaciones que, en términos generales, llegan al Banco de España en relación a las atendidas por los Servicios de Atención al Cliente de las propias entidades, es indicativo de la efectividad del trabajo desarrollado por dichos Servicios y el nivel de satisfacción de la clientela.

La información estadística permite observar que el 59% de las reclamaciones se dirigen contra bancos (61,5% en 2004), frente al 32% presentadas contra cajas de ahorros (29,6% un año atrás), con lo que continúa la tendencia mostrada en el año anterior, donde se aprecia un mejor comportamiento de los bancos y un suave aumento de reclamaciones contra las cajas. Por último, las materias objeto de reclamación también refuerzan

las tendencias observadas en el año 2004, volviendo a ser los asuntos referidos a comisiones y gastos los más frecuentes, con un 16,4% de las reclamaciones presentadas en total.