



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 12 de noviembre de 2007

### **El Banco de España recibió 1.491 reclamaciones en el segundo trimestre de 2007, un 3,8% más que en el mismo período de 2006**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.491 escritos de reclamación o queja en el segundo trimestre de 2007, un 3,8% más que en el mismo trimestre de 2006. El número de consultas telefónicas atendidas por este servicio entre abril y junio (3.335 llamadas) se incrementó casi un 2% respecto al segundo trimestre del año anterior, mientras que las recibidas por correo electrónico o postal crecieron un 47%, al tiempo que aumentaba la complejidad de las cuestiones planteadas por esta vía.

Durante el segundo trimestre del año se ha confirmado el progresivo acercamiento entre las reclamaciones presentadas contra bancos, que se han estabilizado en torno al 53,5%, y cajas de ahorro, que han sufrido un ligero repunte, siendo objeto de casi 34 de cada 100 reclamaciones presentadas.

De los 1.360 expedientes resueltos por el Servicio de Reclamaciones (un 13,9% más que en el mismo período del año pasado), un 34,5% terminaron con el envío de un informe motivado a la entidad, mientras un 29,9% fueron desestimadas por falta de documentación o por no haberse cumplido el trámite previo de reclamar ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada.

De los expedientes resueltos mediante informe motivado o allanamiento, un 28,6% fueron favorables al reclamante y un 32,9% desfavorables, las entidades se allanaron a las pretensiones de sus clientes antes de finalizar el procedimiento en un 30,9% de los casos, y en otro 7,5% el Servicio de Reclamaciones no pudo pronunciarse.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, se han ido igualando los porcentajes relativos a operaciones de pasivo (cuentas y depósitos), con un 22,3%, y las de activo (préstamos y créditos), con el 22,6%. La mayoría de las reclamaciones de activo se referían a préstamos hipotecarios (sobre todo a las comisiones y gastos y a las condiciones del contrato), aunque se ha observado un incremento de las reclamaciones referidas a préstamos al consumo. En relación con los depósitos, las materias más reclamadas fueron de nuevo las comisiones y gastos y las divergencias sobre apuntes en cuenta, con un aumento de las referidas a las condiciones contractuales, ligado a la comercialización de nuevos depósitos remunerados más complejos.

Por lo que respecta a las tarjetas, el porcentaje de reclamaciones se ha incrementado en 2,27 puntos respecto al segundo trimestre de 2006, principalmente como consecuencia de su posible uso fraudulento. También se ha registrado un aumento de las reclamaciones por problemas con los cajeros automáticos. El informe recoge un desglose detallado por entidades de las reclamaciones para las que se han solicitado alegaciones, de la ratio de reclamaciones por volumen de negocio y de los informes favorables y desfavorables.

El informe trimestral completo está accesible en <http://www.bde.es/servicio/reclama/informes.htm>

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*