



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 20 de marzo de 2009

### **El Banco de España recibió 2.238 reclamaciones en el cuarto trimestre de 2008, un 53,5% más que en el mismo período de 2007**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 2.238 escritos de reclamación o queja en el cuarto trimestre de 2008, un 53,5% más que en el mismo período de 2007 y un 23% más que en el trimestre anterior. En cuanto al número de consultas recibidas, fueron 8.862 a través del teléfono y 1.518 por escrito, fundamentalmente por vía telemática.

De las reclamaciones recibidas en el trimestre, un 52,8% lo fueron contra bancos y un 34% contra cajas de ahorros. Las entidades a las que se trasladaron más reclamaciones, en proporción a su actividad financiera, fueron Citibank, Banco Cetelem y Open Bank Santander Consumer.

El mayor número de reclamaciones resueltas en el período analizado se refirió a incidencias relacionadas con operaciones de préstamos y créditos (27,5% del total), seguidas por las relativas a depósitos a la vista, a plazo y estructurados (25,2%) y, finalmente, las referentes a tarjetas de crédito y débito (16,8%). Entre las cuestiones más reclamadas cabe destacar: disconformidad con las condiciones aplicadas en la liquidación de préstamos y créditos –sobre todo cargos de comisiones y gastos derivados de situaciones de morosidad–, discrepancias con la liquidación y/o cancelación de depósitos de alta remuneración y de depósitos “estructurados”, y controversias relacionadas con la gestión y administración de cuentas.

En el cuarto trimestre, las entidades de crédito se allanaron a las pretensiones de sus clientes en una de cada cuatro reclamaciones que motivaron la petición de alegaciones a la entidad. Como consecuencia de estas rectificaciones y allanamientos, el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia de la devolución de 591.474,93 euros de las entidades a sus clientes.

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, así como algunos de los criterios aplicados para su resolución. El informe trimestral completo está accesible en <http://www.bde.es/informes/be/reclama/infreclama.htm>