



NOTA INFORMATIVA
Madrid, 27 de noviembre de 2006

150 AÑOS DE HISTORIA
1856-2006

EL BANCO DE ESPAÑA HA RECIBIDO 4.179 RECLAMACIONES HASTA SEPTIEMBRE, UN 9,1% MÁS QUE EN EL MISMO PERIODO DE 2005

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha recibido 4.179 escritos de reclamación o queja entre enero y septiembre de este año, lo que supone un incremento del 9,1% respecto al mismo período del año anterior. Aún así, las cifras del tercer trimestre, que han sido publicadas hoy, muestran una caída respecto al trimestre anterior, atribuible al descenso de actividad habitual en los meses de verano: de julio a septiembre se recibieron 1.157 reclamaciones, un 19,5% menos que en el segundo trimestre del año. Un patrón similar se observa en el número de consultas telefónicas, que ascienden ya a 8.778 desde enero.

Por otra parte, de los 1.322 expedientes que fueron resueltos en estos tres últimos meses, un 36,5% concluyeron con el envío de un informe motivado a la entidad reclamada; un 23,2% no pudieron ser admitidos por no haber cumplido con el obligado trámite previo de haber sido planteado ante el Defensor del Cliente de la entidad y un 17,9% terminaron con el allanamiento por parte de la entidad.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, el mayor porcentaje fue para las operaciones de activo (préstamos y créditos), con un 25% del total, seguidas de cerca por las operaciones de pasivo (23,1%) y por las operaciones con tarjetas de crédito o débito (15,2%). Tanto en las operaciones de activo como de pasivo recuperaron protagonismo las reclamaciones por cobro de comisiones, que en el trimestre anterior habían sido superadas por las referidas al tipo de interés. En las reclamaciones por uso de tarjetas, siguen dominando las relacionadas con disposiciones presuntamente fraudulentas, debidas al robo, sustracción o clonación de las mismas.

El informe trimestral publicado hoy recoge un desglose detallado por entidades del número de reclamaciones que les han sido trasladadas para alegaciones, tanto en número como en porcentaje sobre el volumen de negocio y distinguiendo informes favorables y desfavorables al reclamante. En conjunto, estos datos muestran que el 52,4% de las peticiones de alegaciones han sido remitidas a bancos y el 37,9% a cajas.

El Informe Trimestral completo está accesible en www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.