



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 4 de septiembre de 2009

### **El Banco de España recibió 7.449 reclamaciones en 2008, un 30% más que en 2007**

El número de escritos de queja o reclamación presentados ante el Banco de España en 2008 ascendió a 7.449, lo que supone un incremento del 30% respecto al año anterior, muy superior al crecimiento suave que se había venido observando en los años precedentes. Este brusco aumento se explica fundamentalmente por la mayor sensibilidad de los usuarios a raíz de la crisis financiera que se inició en agosto de 2007. En términos medios se recibieron 5,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera de las entidades (fueron 4,2 el año anterior) y 21,6 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años residentes en España.

De las reclamaciones recibidas, un 53,4% se refería a quejas por la actuación de los bancos y un 34% a las cajas de ahorros. Por cada 100 oficinas abiertas al público, los bancos recibieron 26 reclamaciones y las cajas 10. Las entidades con más reclamaciones en relación a su volumen medio de negocio fueron Citibank, Banco Cetelem y Open Bank, mientras que La Caixa fue la que tuvo una ratio más baja.

En el pasado ejercicio, el Servicio de Reclamaciones del BE resolvió un total de 6.572 quejas y reclamaciones, un 40% más que en 2007. Los principales motivos de queja volvieron a ser las cuestiones relativas a préstamos y créditos (26% del total), depósitos (22,7%) y las tarjetas de crédito y débito (17,2%).

Entre las reclamaciones relativas a préstamos y otras operaciones de activo, los principales motivos fueron las liquidaciones de intereses, discrepancias sobre el tipo de interés de referencia en operaciones a tipo variable y adeudo de comisiones y gastos por demora en el pago de cuotas.

En el caso de las reclamaciones sobre depósitos, se intensificaron las quejas por las condiciones contractuales de distintos tipos de depósitos a plazo.

Como novedad del pasado ejercicio, se observó un aumento de las reclamaciones motivadas por la negociación y gestión del cobro de cheques, pagarés, letras y recibos, muchas veces ligadas a situaciones de demora o impago de los mismos.

De los expedientes resueltos, el 36,2% concluyó con el envío al reclamante y a la entidad de un informe motivado del Banco de España –con un porcentaje casi idéntico de informes favorables y desfavorables a los reclamantes-. El 19,2% de los casos finalizó por allanamiento de las entidades a las pretensiones de sus clientes.

Por otra parte, el 17,5% de las reclamaciones fue remitido a otros organismos supervisores (por razón de las cuestiones planteadas) y en el 13,3% de los casos se indicó al reclamante que para poder tramitar su reclamación era necesario que, con carácter previo, se dirigiera al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de su entidad. Finalmente, el 9,6% de las reclamaciones no pudo ser objeto de resolución por no presentar el reclamante la documentación necesaria para tramitar el expediente.

Como consecuencia de las rectificaciones que siguieron a los informes favorables al reclamante y de los allanamientos, el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia de que las entidades abonaron a sus clientes, durante 2008, un total de 3.453.996 euros.

Por lo que se refiere a las consultas, el Servicio de Reclamaciones atendió en el ejercicio pasado un total de 29.461, con un incremento del 83,2%. Por vía telefónica fueron atendidas 25.389 consultas, mientras que la Oficina Virtual respondió por escrito a 4.072. Este fuerte aumento de las consultas ha estado directamente relacionado con la crisis financiera y la casuística de las consultas ha sido muy similar a la de las quejas y reclamaciones presentadas.

En cuanto a las novedades del Servicio durante 2008, en el mes de abril se puso en funcionamiento la Oficina Virtual, con la que el Banco de España inició su incorporación al proyecto de administración telemática y que permite a los ciudadanos presentar sus consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de la institución. Asimismo, en septiembre comenzó a funcionar un nuevo centro de atención telefónica personalizada.

El texto completo de la Memoria se puede consultar en la página del Banco de España en Internet: [www.bde.es](http://www.bde.es)

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*