



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 16 de octubre de 2009

### **El Banco de España recibió 6.152 reclamaciones en primer semestre de 2009, un 81% más que en el mismo período de 2008**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 6.152 escritos de reclamación o queja en el primer semestre de 2009, un 81% más que en el mismo período de 2008. También experimentaron un fuerte incremento, por encima del 110%, las consultas recibidas a través del teléfono, con 21.706 llamadas, y por escrito (3.129), fundamentalmente por vía telemática.

Durante el período analizado, continuaron aumentando las incidencias relacionadas con operaciones de préstamos y créditos (31,9% del total), perdieron peso relativo las relativas a cuentas a la vista y depósitos a plazo (20,6%), y se mantuvieron más o menos estables las reclamaciones relacionadas con tarjetas de crédito y débito (16,8%). Entre las cuestiones más reclamadas cabe destacar la disconformidad con las condiciones aplicadas en la contratación, formalización y liquidación de préstamos y créditos y en la revisión del tipo de interés en los préstamos hipotecarios a interés variable. Las reclamaciones sobre depósitos se concentraron en discrepancias con apuntes en cuenta y con la liquidación de intereses en los depósitos a plazo.

En el primer semestre de 2009, un 20% de las reclamaciones resueltas finalizaron con la emisión de un informe motivado. En un 8% de los casos, el Servicio de Reclamaciones no pudo emitir un informe por ser competencia de otras instancias el asunto reclamado y en un 14% por allanamiento previo de la entidad o desistimiento del reclamante. Además, un 16,6% de los escritos tramitados fueron trasladados a otros organismos por razón de la materia a la que se referían y un 37,6% de las reclamaciones no pudieron ser admitidas a trámite por falta de documentación o por no cumplirse el requisito previo de acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad reclamada.

Durante el primer semestre de 2009, los usuarios recuperaron 2.467.192,24 euros como consecuencia de los allanamientos y rectificaciones de las entidades.

El informe recoge un desglose por entidades de los informes favorables y desfavorables, así como algunos de los criterios aplicados para su resolución. El informe semestral completo está accesible en [http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/boletines/Informe\\_del\\_Serv/](http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/boletines/Informe_del_Serv/)