



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 29 de octubre de 2010

### **El Banco de España recibió 13.640 reclamaciones en 2009, un 93% más que en 2008**

El número de escritos de reclamación o queja presentados ante el Banco de España en 2009 ascendió a 13.640, lo que supone un incremento del 93% respecto al año anterior. El Servicio de Reclamaciones resolvió el año pasado 12.767 casos (un 71% más que el año anterior), un incremento que se explica en buena parte por el impacto de la crisis financiera en nuestro país en el último año. Un aspecto novedoso es que por primera vez han tenido relevancia durante el pasado ejercicio las reclamaciones y quejas recibidas de personas jurídicas, en especial pequeñas y medianas empresas, que han representado un 13% del total.

El Banco de España ha recibido de media 9,3 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera de las entidades (frente a 5 el año anterior) y 35 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años residentes en España.

Un 53% de las reclamaciones recibidas se refería a la actuación de los bancos y un 35% a las cajas de ahorros. Por cada 100 oficinas abiertas al público, los bancos recibieron 50 reclamaciones y las cajas 20.

En 2009 se observó un fuerte aumento en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo (préstamos y créditos), que han pasado a absorber el 35,6% del total, frente al 20% que se centraron en operaciones de pasivo (depósitos). Las materias que han tenido especial importancia durante el pasado año se refieren a liquidaciones de préstamos, problemas en la concesión, formalización y novación de los mismos, introducción de cláusulas "suelo" en las hipotecas, cobertura de riesgo de tipo de interés, ejecución de avales por cantidades entregadas a cuenta en compras de viviendas y, en general, aquellas cuestiones que tienen relación con situaciones de impago y morosidad.

De los 4.687 informes que llegó a emitir el Servicio de Reclamaciones en 2009 (un 105% más que el año anterior), el 33% fue a favor de los intereses de los reclamantes, el 55% a favor de la entidad financiera, y en el 12% no hubo pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión planteada, bien por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio o bien por falta de competencia del mismo. Adicionalmente, en un 12% de los casos tramitados las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión del correspondiente informe.

Como consecuencia de las reclamaciones tramitadas, el Servicio ha tenido constancia de la devolución de 6.397.017 euros por parte de las entidades a sus clientes.

Por otra parte, durante 2009 el Servicio de Reclamaciones recibió 4.837 consultas escritas (casi todas ellas a través de la "oficina virtual") y 38.530 consultas telefónicas, con un incremento del 19% y el 52% respectivamente sobre el año anterior.

El texto completo de la Memoria se puede consultar en la página del Banco de España en Internet:  
[http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/Publicaciones\\_an/Memoria\\_del\\_Serv/anoactual/](http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/Publicaciones_an/Memoria_del_Serv/anoactual/)

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*