

**NOTA INFORMATIVA**

Madrid, 29 de agosto de 2011

**El Banco de España recibió 14.760 reclamaciones en 2010, un 8,2% más que el año anterior**

La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 2010 refleja un crecimiento en su actividad con relación al ejercicio anterior. A lo largo del año se presentaron 47.657 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 14.760 fueron reclamaciones y quejas (1.080 más que en el año anterior) y 32.897 consultas, repartidas, a su vez, en 3.368 escritas y 29.529 telefónicas. Con relación al ejercicio 2009, el número de consultas se redujo notablemente, en más de 10.000, mientras que el número de reclamaciones creció un 8,2%. El número de reclamaciones presentadas en 2010 se traduce en 9,8 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera de las entidades, lo que supone un ligero aumento sobre las 9,3 de 2009.

En 2010 se emitieron 5.887 informes, de los cuales 2.679 fueron favorables los intereses de los reclamantes y 2.690 fueron favorables a las entidades, mientras que en 518 casos 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. El número de allanamientos y desistimientos fue de 1.560, mientras que 1.717 expedientes se trasladaron a otros supervisores. En términos generales, se aprecia un aumento en las reclamaciones sobre operaciones de activo, que absorben un 49,1% del total, frente al 36,6% de 2009. Las reclamaciones sobre operaciones de pasivo experimentaron una leve reducción, al pasar a representar el 19,3% del total, frente al 20,5% del año precedente.

Las materias que han tenido una especial relevancia han sido las liquidaciones de préstamos, los problemas en la concesión, formalización y novación de créditos, la introducción de cláusulas suelo en las hipotecas, los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, las transferencias fraudulentas por Internet, el cobro de intereses relacionado con el uso de tarjetas de crédito y, en general, las situaciones derivadas del impago y la morosidad, como las devoluciones de recibos y efectos. El volumen de reclamaciones sobre transferencias, por su parte, se ha mantenido en niveles similares a los del ejercicio anterior.

El Servicio de Reclamaciones tuvo conocimiento de la devolución de una cifra superior a cuatro millones de euros desde las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones relacionados con reclamaciones.

El texto completo de la Memoria se puede consultar en la página del Banco de España en Internet: [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.*