



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 30 de julio de 2012

### **El Banco de España recibió 11.861 reclamaciones y 27.730 consultas en 2011**

De acuerdo con la información contenida en la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España publicada hoy, a lo largo del año 2011 se presentaron 39.591 nuevos casos ante este Servicio, de los que 11.861 fueron reclamaciones y quejas y 27.730 consultas, repartidas, a su vez, en 2.983 escritas y 24.747 telefónicas. A 30 de abril de 2012, el Servicio de Reclamaciones había concluido la tramitación de la totalidad de los expedientes presentados en 2011, cumpliendo así los plazos previstos por la normativa.

Estas cifras representan un descenso tanto en el número de reclamaciones como en el de consultas, de modo que se quiebra la tendencia de los tres años precedentes. Para valorar adecuadamente el descenso registrado en 2011 es importante tener en cuenta, por un lado, que la tendencia descendente en el número de reclamaciones se fue atenuando en los últimos meses de 2011, anticipando un agotamiento que ya se está observando en la parte transcurrida de 2012, y, por otro, que, aun contando con este descenso, las cifras anuales están, aproximadamente, en unos niveles que representan el doble de las correspondientes a hace cuatro años (2007).

A lo largo del año, se emitieron 3.951 informes, de los cuales 1.769 fueron favorables a los intereses de los reclamantes y 1.807 fueron favorables a las entidades. En otros 375 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 no ser competencia del mismo. A los informes favorables a los reclamantes habría que añadir 1.266 allanamientos de las entidades, producidos una vez incoado el procedimiento por el Servicio. Asimismo, a los informes favorables a las entidades habría que sumar los 41 casos en los que los reclamantes desistieron de su pretensión. De este modo, se puede concluir que los expedientes resueltos de modo favorable para los reclamantes fueron 3.035 y para las entidades 1.848.

Se ha producido un significativo descenso en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo, que representaron el 38,5% del total frente a casi la mitad en 2010. Aunque la principal explicación de esta caída está en la fuerte incidencia que las reclamaciones sobre cobertura de riesgos de tipo de interés tuvieron en 2010 –un hecho coyuntural circunscrito a ese año–, no debe perderse de vista la importante reducción que han experimentado en 2011 tanto el número de reclamaciones ligadas a la vida de los créditos (concesiones, cancelaciones, garantías y subrogaciones), como el correspondiente a operaciones que, como el *leasing* o el *renting*, están fuertemente correlacionadas con la intensidad de la actividad económica.

Por su parte, las reclamaciones relacionadas con los servicios de pago han ganado peso relativo, debido casi exclusivamente a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y débito. Finalmente, resultan reseñables las caídas registradas en el número de reclamaciones por transferencias a través de internet y de las que se refieren a recibos y efectos.

El texto completo de la Memoria se puede consultar en la página del Banco de España en Internet a través del siguiente vínculo:

[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.*

---

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 Fax +34 91 338 5203 [www.bde.es](http://www.bde.es)  
Correo electrónico: [comunicacion@bde.es](mailto:comunicacion@bde.es)