

**NOTA DE PRENSA**

Madrid, 5 de agosto de 2013

El Banco de España recibió 14.313 reclamaciones y 29.334 consultas en 2012

Durante el año 2012 se presentaron ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España 43.647 nuevos casos, de los que 14.313 fueron reclamaciones y quejas y 29.334 consultas (26.566 de ellas, telefónicas, y las otras 2.768, por escrito). Estos datos se recogen en la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, publicada hoy. Al cierre de la publicación, el Servicio había concluido la tramitación de todos los expedientes presentados en 2012.

Estas cifras suponen la vuelta de la tendencia alcista registrada desde 2008, con la única excepción del año 2011, y el retorno a los niveles de reclamaciones de 2010, que alcanzaron máximos históricos.

A lo largo de 2012, se emitieron 7.122 informes, de los cuales, 2.838 fueron favorables al reclamante y 2.372 a las entidades (en el resto de los casos, hasta el total de 14.313 antes señalados, no llegó a emitirse informe por estar incompleta la documentación, ser competencia de otras instancias o haber dado traslado del expediente a otros organismos supervisores). A los informes favorables al reclamante habría que sumar los 1.525 allanamientos, es decir, aquellos casos en los que las entidades se avinieron a dar la razón al cliente una vez iniciado el correspondiente informe por parte del Servicio de Reclamaciones, y los 59 casos en los que los reclamantes desistieron por haber visto satisfecha su pretensión (para más detalles, se puede ver el cuadro 3.7 de la Memoria).

De los 2.838 informes emitidos a favor de los clientes por el Servicio de Reclamaciones, en 519 casos las entidades rectificaron su decisión inicial. Esta proporción de rectificaciones por parte de las entidades, que no alcanza la quinta parte del total de informes favorables a la clientela, resulta claramente insatisfactoria. Como se señala en la Memoria, las entidades deberán hacer un esfuerzo para tener en cuenta los informes del Servicio aunque estos, de acuerdo con la normativa vigente, no sean vinculantes. Por ello, tal y como indica asimismo la Memoria, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones se propone realizar un seguimiento especial de este aspecto, singularmente en aquellos casos en los que se aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de la normativa de transparencia y protección a la clientela, de los que se dará traslado a los servicios de inspección a los efectos de facilitar el cumplimiento de las funciones del Banco de España en esta materia.

El principal motivo de reclamación son las operaciones de activo (préstamos y créditos), que suponen un 33,2 % del total, aunque continúan con la tendencia descendente iniciada en 2011. Aún así, en los

últimos meses de 2012 se registró un importante incremento en las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios. Esta tendencia parece mantenerse en los meses transcurridos de 2013. Las cuestiones más reclamadas en relación con las operaciones de activo están relacionadas con la liquidación y los límites a la variación del tipo de interés.

Las reclamaciones por operaciones de pasivo (depósitos, cuentas corrientes) se incrementaron un 15,6 % y volvieron a aumentar las reclamaciones sobre servicios de pago. Estas últimas supusieron un 19,3 % del total, siendo las reclamaciones más frecuentes las relacionadas con tarjetas de crédito/débito. Las reclamaciones sobre transferencias, especialmente las realizadas por Internet, siguieron disminuyendo, tras el repunte experimentado en 2010.

El texto completo de la Memoria se puede consultar en la página del Banco de España en Internet: www.bde.es

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.