



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 18 de noviembre de 2004

EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA ABRIÓ 5.313 EXPEDIENTES EN 2003, UN 23,9% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente a 2003 muestra que, durante el año pasado, se produjo un importante incremento en el número de reclamaciones presentadas, que ascendieron a 5.313, un 23,9% más que las formuladas el año anterior y casi el doble de las que se formularon hace tan solo tres años. Este incremento es fruto, por un lado, del mayor conocimiento de sus derechos por parte del consumidor bancario y, por otro, del significativo aumento del número de operaciones bancarias.

El 29,3% de las reclamaciones versaron sobre operaciones de activo (relacionadas con créditos, préstamos hipotecarios etc.), frente a un 18,9% que afectaron a operaciones de pasivo (relativas a cuentas corrientes, depósitos, etc.). El 65,3% se formularon contra bancos, frente a un 24.1% dirigidas contra cajas de ahorros.

El 39,8% de los expedientes fueron archivados, por diversos motivos, sin necesidad de pedir alegaciones a la entidad reclamada. Por otra parte, el 22,9% del total de expedientes concluyeron con dictámenes favorables a las entidades implicadas, frente al 18,2% en los que la conclusión favoreció al reclamante y el 7,5% en que no se emitió informe por ser improcedente. En un 8,6% de casos, la entidad se allanó ante la pretensión de su cliente, desistiendo éste en un 3% de los supuestos. A consecuencia de las reclamaciones, las entidades han abonado a sus clientes más de 600.000 euros.

Por otra parte, durante 2003, el Servicio de Reclamaciones del BE ha seguido desempeñando un importante papel como parte fundadora de la Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros dentro del espacio económico europeo.

La Memoria se presenta en dos ejemplares. El primero contiene cuadros estadísticos, comentarios, criterios de interés general y resúmenes de expedientes resueltos por el Servicio. El segundo contiene la normativa de protección del usuario de servicios bancarios, con el fin de facilitar su conocimiento y divulgación. **El contenido completo de la Memoria se puede consultar en www.bde.es.**

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Para más información:

Correo electrónico: comunicacion@bde.es
Internet: www.bde.es

Tel. 91 338 5044/6097/5318
Fax: 91 3385203