



**NOTA INFORMATIVA**  
Madrid, 13 de diciembre de 2005

## **El Servicio de Reclamaciones resolvió 5195 expedientes en 2004, un 6% menos que el año anterior**

El Banco de España ha publicado hoy en su página de Internet ([www.bde.es](http://www.bde.es)) la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2004, que muestra como dato más destacado una tendencia a la estabilización en el número de reclamaciones tramitadas tras varios años de incrementos continuados, cambio posiblemente relacionado con la obligación legal impuesta a las entidades de contar con Servicios de Atención al Cliente. Durante 2004, el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.195 expedientes, un 6% menos que el año anterior, reduciendo además en 7 días el tiempo medio de respuesta, que pasó de 124 a 117 días.

Otro aspecto llamativo del ejercicio fue el aumento de las reclamaciones por gastos y comisiones, que ya representan el 15% del total, convirtiéndose en el primer motivo de queja de los clientes. También es reseñable el incremento de las reclamaciones relativas al uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito, así como el creciente reto que representan las operaciones ilícitas a través de banca on-line, que hace recomendable que las entidades extremen sus medidas de seguridad informática.

Los datos estadísticos reflejados en la Memoria indican que el 61,5% de las reclamaciones estuvieron dirigidas contra bancos, frente al 29,6% que representaron las iniciadas contra cajas de ahorros. Los allanamientos o desistimientos por haber llegado a una solución satisfactoria para el reclamante aumentaron de forma considerable (un 28%) hasta alcanzar la cifra de 800, esto es, más del 15% de las reclamaciones presentadas en total. Por otra parte, el número de rectificaciones realizadas por las propias entidades como consecuencia del informe final emitido por el Servicio también experimentaron un notable incremento (fueron 392 casos, un 15% más que el año anterior). El Servicio tiene constancia de que las entidades abonaron más de 677.000 euros como resultado de reclamaciones tramitadas.

Cabe recordar también el papel que el Servicio de Reclamaciones sigue desempeñando como miembro activo de la red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo, colaborando actualmente en un proyecto común con el resto de países miembros, para conseguir potenciar su actividad y eficacia a la hora de resolver conflictos dentro de la Unión Europea.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*