



NOTA INFORMATIVA
Madrid, 16 de junio de 2006

FUERTE AUMENTO DE LAS RECLAMACIONES ATENDIDAS POR EL BANCO DE ESPAÑA EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2006

El Servicio de Reclamaciones inicia la publicación de informes trimestrales

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha recibido 1.585 escritos de reclamación o queja en el primer trimestre de 2006, lo que supone un incremento del 29% respecto al mismo período de 2005. Además, en esos tres meses se resolvieron 1.372 expedientes, un 51% más que en el período de enero a marzo del año anterior. También se ha observado una evolución al alza en el número de consultas telefónicas recibidas, que alcanzaron la cifra de 2.633.

De los expedientes resueltos, 524 concluyeron con la emisión de un informe motivado para la entidad (un 39,4% del total), mientras que 340 -un 25,6%- no fueron admitidos por no haber cumplido los trámites previos establecidos en la ley, principalmente haber sido planteado ante el Defensor del Cliente de la entidad. Por otra parte, un 18,3% terminaron en allanamiento o desistimiento de la entidad reclamada.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, volvieron a ser protagonistas las comisiones y gastos, que representaron un 28,4% de las reclamaciones por operaciones de pasivo y un 25,9% de las referidas a operaciones de activo. Asimismo, se registró un importante incremento de los escritos de reclamación por cobro de intereses (14,17% en las operaciones de activo). Por sectores, un 58,7% del total fueron dirigidas contra bancos, un 33,2% contra cajas de ahorros, 3,2% contra establecimientos financieros de crédito y, finalmente, un 3,1% contra cooperativas de crédito.

Con la publicación de la información estadística correspondiente al primer trimestre del año, se inicia una nueva serie de publicaciones que el Servicio de Reclamaciones va a elaborar sobre los resultados de la actividad desarrollada en la resolución de reclamaciones quejas y consultas. Con ello se pretende ofrecer una información más actualizada, sobre los problemas que se plantean en el campo de la transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros, que son objeto de un estudio de mayor profundidad en la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones.

Más información en www.bde.es/servicio/reclama/estadis.htm

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.