



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 13 de septiembre de 2007

EL BANCO DE ESPAÑA RECIBIÓ 5.473 RECLAMACIONES EN 2006, UN 4,4% MÁS QUE EN 2005

El número de quejas y reclamaciones presentadas ante el Banco de España en 2006 ascendió a 5.473, lo que supone un incremento del 4,4% respecto al año anterior. Este aumento de las reclamaciones se debe al mayor volumen y complejidad de las transacciones financieras, a la subida de los tipos de interés y al mayor conocimiento por parte del público de la existencia y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de acuerdo con la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones publicada hoy.

A pesar del aumento del número de reclamaciones, la ratio sobre el volumen de negocio de las entidades ha descendido de 5,2 a 4,5 reclamaciones por cada mil millones de euros en créditos y depósitos, debido a la expansión de la actividad bancaria. Casi la mitad de las reclamaciones presentadas procedían de las Comunidades Autónomas de Madrid y Andalucía, que representan un 38,7% del volumen del negocio nacional. La comunidad con mayor número de reclamaciones presentadas (1675) fue Madrid, aunque se observa un descenso en términos relativos por el importante aumento de la actividad registrado en 2006. Por otra parte, Cataluña fue la comunidad con menos reclamaciones por cada mil millones de créditos y depósitos (1,9).

De las reclamaciones recibidas, un 55,1% se referían a bancos y un 33,3% a cajas de ahorros, lo que supone una aproximación entre ambos tipos de entidades respecto a años anteriores.

Aumentan los informes favorables al reclamante

En 2006, el Servicio de Reclamaciones resolvió un total de 5.222 quejas y reclamaciones. De los expedientes resueltos, un 41% concluyeron con el envío a la entidad de un informe motivado del Banco de España, un 13% fueron remitidos a otros organismos supervisores y un 24,8% no pudieron ser admitidos, bien por no haber cumplido con el obligado trámite previo ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente de la entidad, bien por no aportar la documentación necesaria para la tramitación. En un 16,8% de los casos, las entidades se allanaron a las pretensiones del reclamante antes de finalizar el proceso.

De las reclamaciones que se resolvieron mediante informe motivado del Servicio, un 33,3% fue favorable al reclamante, lo que supone un incremento frente al año anterior, y un 51,8% desfavorable. Sin embargo, el volumen de rectificaciones voluntarias de las entidades en los casos en que el informe da la razón al reclamante bajó al 43,9% desde el 54,8% de 2005. La Memoria aclara que este descenso se explica, en parte, por el endurecimiento del criterio del Servicio de Reclamaciones para considerar que una entidad ha rectificado. Aun así, las entidades han abonado a sus clientes un total de 1.161.386,40 euros como consecuencia de los allanamientos y rectificaciones.

Los créditos y depósitos acaparan un 48,2% de las reclamaciones

En 2006 se observó un aumento de complejidad en las cuestiones planteadas al Servicio de Reclamaciones, fruto de la evolución de los servicios financieros ofrecidos a los ciudadanos. Los operaciones de activo

(créditos y préstamos, básicamente) y las de pasivo (cuentas y depósitos) sumaron un 48,2% de las reclamaciones resueltas por el Servicio en 2006. La Memoria detecta un incremento de las reclamaciones por subrogaciones hipotecarias en el caso de las operaciones activas y un descenso del peso de las relativas a comisiones y gastos en el caso de los depósitos. En estos últimos se observa, sin embargo, un aumento de las discrepancias por intereses y por apuntes en cuenta.

Durante el año 2006, las reclamaciones referidas a tarjetas crecieron dos puntos porcentuales (16.5% del total) respecto a 2005, siendo las más significativas las relacionadas con su uso fraudulento, robo o sustracción. Aumentaron también las reclamaciones relacionadas con las transferencias a través de Internet y otros servicios de banca *on-line*.

Por lo que se refiere a las consultas, en el ejercicio 2006 el Servicio de Reclamaciones atendió 12.638, frente a las 8.566 de 2005. La Memoria destaca el espectacular crecimiento de las consultas por escrito, que aumentaron un 262%, gracias a la posibilidad de presentarlas por vía telemática a través del correo electrónico ConsultasDeReclamaciones@bde.es (operativo desde finales de 2005). Las consultas telefónicas también crecieron un 38,9%.

Novedades de la Memoria

La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España del año 2006 presenta importantes novedades respecto a otros ejercicios:

- Incluye series temporales, lo que permite analizar la evolución de las principales magnitudes con una perspectiva superior a la anual.
- Realiza un análisis más profundo y detallado de las quejas y reclamaciones por materia, entidad reclamada y tipo de resolución.
- Profundiza en el análisis de los datos por Comunidades Autónomas, presentando ratios por volumen de actividad, número de habitantes y número de oficinas bancarias. Se incluye por vez primera un ranking de entidades más reclamadas en cada Comunidad.
- Se ha producido una mejora sustancial en la presentación del compendio de informes emitidos por el Servicio, precedidos por primera vez, de una recopilación revisada y actualizada de los criterios de buenas prácticas bancarias utilizados en su resolución, con una clasificación por grupos de operaciones y por materias concretas dentro de cada grupo, en la que se destaca las peculiaridades que presentan con la aplicación concreta del criterio del Servicio,
- Por último se ha ampliado la información sobre las consultas atendidas, iniciando la inclusión de un apartado dedicado a las consultas consideradas más interesantes por el Servicio de Reclamaciones.

La Memoria completa está disponible en www.bde.es

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.