



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 24 de septiembre de 2007

El Banco de España recibió 1.442 reclamaciones en el primer trimestre de 2007, un 11,5 % más que en el trimestre anterior

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.442 escritos de reclamación o queja en el primer trimestre de 2007, un 11,5% más que en el trimestre anterior. Sin embargo, si se compara con el primer trimestre de 2006, período en el que se registró el volumen más alto de la historia del Servicio, el número de reclamaciones o quejas descendió un 9%. Por otra parte, durante los tres primeros meses del año continuó la fuerte tendencia al alza en las consultas telemáticas, que crecieron un 17,9% (520 en total), mientras que se frenaron las consultas telefónicas (2.569, un 3,3% menos que en el trimestre precedente).

De los 1.393 expedientes resueltos por el Servicio de Reclamaciones, un 34,7% terminaron con el envío de un informe motivado a la entidad, mientras que un 20,7% no pudo ser objeto de pronunciamiento al no haberse cumplido el requisito de presentación previa de la reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada. De los expedientes resueltos mediante informe motivado o allanamiento, un 21,6% fueron favorables al reclamante, un 35,6% desfavorables, en un 29,7% de los casos, las entidades se allanaron a las pretensiones de sus clientes antes de finalizar el procedimiento y en otro 13% el Servicio de Reclamaciones no pudo pronunciarse.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, el mayor porcentaje fue para las operaciones de activo (préstamos y créditos), con un 25,2%, seguidas por las operaciones de pasivo (21,3%). Las reclamaciones por comisiones y gastos ocuparon de nuevo el primer lugar entre las referidas a operaciones de activo, sobre todo en las relacionadas con préstamos hipotecarios; mientras que en las operaciones de pasivo (cuentas corrientes, depósitos, etc.), la mayor parte de las reclamaciones estuvo motivada por discrepancias sobre apuntes en cuenta.

Por lo que respecta a las tarjetas, se ha mantenido un porcentaje de reclamaciones muy similar al del trimestre anterior, en la mayoría de los casos, relacionadas con su uso fraudulento. Las reclamaciones sobre transferencias, por su parte, han aumentado ligeramente (un 0,8% respecto al último trimestre de 2006) como consecuencia, principalmente, de las incidencias relacionadas con operaciones fraudulentas a través de Internet.

El informe recoge un desglose detallado por entidades del número de reclamaciones que les han sido trasladadas en solicitud de alegaciones (825 entidades, un 14,7% más que en el trimestre anterior). Estos datos muestran que el 54,1% fueron dirigidas a bancos y un 35,8% a cajas de ahorros.

El informe trimestral completo está accesible en <http://www.bde.es/servicio/reclama/informes.htm>