



NOTA INFORMATIVA
Madrid, 27 de marzo de 2007

EL BANCO DE ESPAÑA RECIBIÓ 1.293 RECLAMACIONES EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2006, UN 11,8% MÁS QUE EN EL TRIMESTRE ANTERIOR

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.293 escritos de reclamación o queja en el cuarto trimestre de 2006 (un 11,8% más que en el trimestre anterior), con lo que en el conjunto del año se elevó el total a 5.473 escritos (un incremento del 4,4% respecto a 2005). El número de consultas telefónicas tendió a estabilizarse en el último trimestre (2.657), siendo el total anual de 11.435, mientras que siguió creciendo el volumen de consultas por vía telemática (un 26,7% más entre octubre y diciembre).

Por otra parte, de los 1.376 expedientes que fueron resueltos en los tres últimos meses de 2006, casi la mitad, un 48,2%, concluyeron con el envío de un informe motivado a la entidad reclamada (casi doce puntos porcentuales más que en el trimestre anterior); un 14% no pudieron ser admitidos por no haber cumplido con el obligado trámite previo de haber sido planteado ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente de la entidad y un 14,5% terminaron con el allanamiento por parte de la entidad.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, el mayor porcentaje fue para las operaciones de activo (préstamos y créditos), con un 29,7% del total, seguida por las operaciones de pasivo (20,1%) y por las de tarjetas de crédito o débito (17,5%), que muestran un ligero repunte. Las reclamaciones por comisiones y gastos vuelven a ocupar el primer lugar entre las referidas a operaciones de activo (23,2% del total), mientras que en las de pasivo dominaron las discrepancias sobre apuntes en cuenta (36,8%).

El informe trimestral publicado hoy recoge un desglose detallado por entidades del número de reclamaciones que les han sido trasladadas en solicitud de alegaciones, tanto en número como en porcentaje sobre el volumen de negocio. En conjunto, estos datos muestran que un 53,4% de los traslados lo han sido a bancos y un 37,8% a cajas de ahorros. También se recogen las resoluciones emitidas durante este trimestre, distinguiendo entre informes favorables y desfavorables al reclamante (en esta ocasión, a diferencia de trimestres precedentes, los favorables al reclamante superaron a los contrarios).

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.