



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 3 de abril de 2008

### **El Banco de España recibió 1.458 reclamaciones en el último trimestre de 2007, un 13% más que en el mismo período de 2006**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.458 escritos de reclamación o queja en el cuarto trimestre de 2007, un 13% más que en el mismo período de 2006, y un 8,6% más que en el trimestre anterior. El número de consultas telefónicas atendidas por este servicio entre octubre y diciembre (3.994 llamadas) se incrementó un 20% respecto al mismo período del año anterior, mientras que las recibidas por correo electrónico o postal crecieron un 10,7%. Durante el cuarto trimestre de 2007, aumentó considerablemente el número de expedientes resueltos (1.325) respecto al trimestre anterior, al haber concluido la implantación de la nueva aplicación informática que agiliza las comunicaciones con las entidades, permitiendo reducir los plazos de tramitación.

De los 745 expedientes resueltos mediante informe motivado o allanamiento, un 26,7% fueron favorables al reclamante y un 34,8% desfavorables; las entidades se allanaron a las pretensiones de sus clientes en un 31,2% de los casos, y en otro 7,3% el Servicio de Reclamaciones no pudo pronunciarse. El resto de los expedientes cerrados en el trimestre (580) fueron trasladados a otras instancias (principalmente a la CNMV o la DGS) por no ser competencia del Banco de España o fueron desestimados por falta de documentación o por no haberse cumplido el trámite previo de reclamar ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.

En cuanto al motivo de las reclamaciones, continuaron aumentando las relativas a operaciones de activo (préstamos y créditos), con un 25,8% del total, y disminuyendo las de pasivo (cuentas y depósitos), con el 20%. La mayoría de las reclamaciones sobre préstamos se refiere a las condiciones del contrato y los intereses aplicados, partida esta que experimenta un fuerte aumento, junto con la de información y documentación. Se ha observado una disminución de las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios, compensada por un aumento de las reclamaciones relativas a créditos con garantía personal. En relación con los depósitos, aunque las materias más reclamadas fueron -igual que en el trimestre anterior- las de discrepancias sobre apuntes en cuenta y comisiones y gastos, ambas muestran un acusado descenso, frente al aumento en las relativas a condiciones contractuales, intereses aplicados e información y documentación.

Por lo que respecta a las tarjetas, son objeto de casi 19 de cada 100 reclamaciones resueltas. Disminuye porcentualmente la importancia de las reclamaciones por supuesto uso fraudulento, y aumentan las derivadas de discrepancias por apuntes en cuenta, liquidación de intereses y comisiones y gastos.

El informe recoge un desglose detallado por entidades de las reclamaciones para las que se han solicitado alegaciones, de la ratio de reclamaciones por volumen de negocio y de los informes favorables y desfavorables, así como un compendio de los criterios aplicados para su resolución. El informe trimestral completo está accesible en <http://www.bde.es/informes/be/reclama/infreclama.htm>

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*