



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 28 de julio de 2008

# EL BANCO DE ESPAÑA RECIBIÓ 5.736 RECLAMACIONES EN 2007, UN 4,8% MÁS QUE EN 2006

El número de escritos de queja o reclamación presentados ante el Banco de España en 2007 ascendió a 5.736, lo que supone un incremento del 4,8% respecto al año anterior. En términos medios se recibieron 4,2 nuevas reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera de las entidades y 16,6 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años residentes en España. Las comunidades autónomas donde surgieron más reclamaciones fueron Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña, aunque si se compara con el volumen de actividad financiera, los porcentajes más altos se situaron en Canarias, Extremadura y Asturias.

De las reclamaciones recibidas, un 53,4% se refería a quejas por la actuación de los bancos y un 33,4% a actuaciones de las cajas de ahorros. En términos medios, los bancos recibieron 20 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 8 que recibieron las cajas de ahorro.

### Reclamaciones resueltas

En 2007, el Servicio de Reclamaciones resolvió un total de 4.687 quejas y reclamaciones. Los principales motivos de queja fueron cuestiones relativas a los préstamos y créditos (25,6%), las cuentas corrientes y de ahorro (23,7%) y las tarjetas de crédito o débito (15,4%). También destacaron las reclamaciones relacionadas con las transferencias y otros servicios de banca electrónica y con las condiciones aplicables a los depósitos estructurados.

En el caso de las reclamaciones relativas a *préstamos y otras operaciones activas*, los principales motivos fueron las comisiones adeudadas, la falta de concordancia entre las condiciones que el reclamante entendía que habían sido pactadas en el contrato y las que la entidad venía aplicando, y la información y documentación que los clientes recibían de las entidades.

En las reclamaciones relativas a *depósitos y cuentas corrientes* destacan las que tuvieron como origen discrepancias con los apuntes efectuados por la entidad en las cuentas, las comisiones adeudadas o la información que la entidad proporcionó en relación con las condiciones que regían estos productos.

Por último, en el caso de *tarjetas de débito o crédito*, como en años anteriores, las primeras causas de queja fueron el robo, sustracción y uso fraudulento de las mismas, las discrepancias con las liquidaciones y las condiciones que resultaban aplicables.

De los expedientes resueltos, el 37,5% concluyó con el envío al reclamante y a la entidad de un informe motivado del Banco de España –de los cuales el 35,5% fue favorable al reclamante en el 35,5% y el 51,1% desfavorable–. El 17,4% finalizó por allanamiento de las entidades a las pretensiones de sus clientes o por el desistimiento de estos.

Por otra parte, el 16,7% de las reclamaciones fue remitido a otros organismos supervisores (por razón de las cuestiones planteadas) y en el 16% de los casos se indicó al reclamante que para poder tramitar su

reclamación era necesario que, con carácter previo, se dirigiera al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad. Finalmente, el 8,2% de las reclamaciones no pudo ser objeto de resolución por no presentar el reclamante la documentación necesaria para tramitar la reclamación.

Como consecuencia de las rectificaciones a los informes favorables al reclamante y de los allanamientos, las entidades abonaron a sus clientes, durante 2007, un total de 1.430.227,42 euros.

## **Consultas**

Por lo que se refiere a las consultas, en el ejercicio 2007 el Servicio de Reclamaciones atendió 16.079, frente a las 12.638 de 2006. La Memoria destaca, como en el año anterior, el fuerte crecimiento de las consultas telefónicas (14.400, un 26% más que en el año anterior) y de las escritas (1.679, un 28% más que en 2006).

Los temas sobre los que se mostró mayor interés fueron los relacionados con los préstamos (principalmente por conocer el tipo de interés aplicable tras la revisión del mismo y el nuevo procedimiento para efectuar una subrogación de acreedor hipotecario), las comisiones adeudadas en las cuentas y la utilización presuntamente fraudulenta de las tarjetas de crédito o débito.

## **Novedades del Servicio de Reclamaciones**

A principios de 2008 entró en funcionamiento un nuevo número de atención telefónica gratuito (900.54.54.54) en el que se atienden las consultas que plantean los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela.

Además, en abril de 2008 se puso a disposición del público la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones ([http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina\\_virtual.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm)) con la que el Banco de España inició su incorporación al proyecto de administración telemática. A través de la Oficina Virtual los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta Institución. Esta Oficina Virtual coexiste, no obstante, con el correo electrónico [ConsultasDeReclamaciones@bde.es](mailto:ConsultasDeReclamaciones@bde.es), operativo desde finales de 2005 para la presentación telemática de consultas.

La Memoria completa está disponible en [www.bde.es](http://www.bde.es)