



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 22 de septiembre de 2008

### **El Banco de España recibió 1.568 reclamaciones en el primer trimestre de 2008, un 8,7% más que en el mismo período de 2007**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.568 escritos de reclamación o queja en el primer trimestre de 2008, un 8,7% más que en el mismo período de 2007. El incremento fue aún mayor en el número de consultas recibidas, tanto a través del teléfono (3.516 en total, un 36,9% más) como del correo electrónico (crecieron un 15,6%, hasta 601).

De las reclamaciones presentadas, un 53,3% lo fueron contra bancos y un 34,9% contra cajas de ahorros. Las entidades más reclamadas en proporción a su actividad financiera fueron Citibank España, Banesto y Bankinter, mientras que La Caixa fue la que tuvo menos reclamaciones en relación a su volumen de negocio.

El mayor número de reclamaciones resueltas en el trimestre analizado se refirió a incidencias relacionadas con depósitos a plazo y cuentas corrientes y de ahorro (23,3%), seguidas por préstamos y créditos (23,1%) y tarjetas de crédito y débito (20,1%). Entre las cuestiones más reclamadas cabe destacar: operaciones fraudulentas realizadas a través de la banca electrónica, principalmente mediante transferencias; disconformidad con las condiciones aplicadas en la liquidación de préstamos y créditos con garantía hipotecaria y de depósitos a la vista o a plazo y, en especial, con las pactadas en los denominados "depósitos estructurados", y por último, uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito.

Con motivo de las rectificaciones y de los allanamientos por parte de las entidades de crédito durante el primer trimestre de 2008, el Servicio de Reclamaciones del BE ha tenido constancia de la devolución de 477.746,99 euros de las entidades a sus clientes.

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 algunos de los criterios aplicados para su resolución. El informe trimestral completo está accesible en <http://www.bde.es/informes/be/reclama/infreclama.htm>