



## NOTA INFORMATIVA

Madrid, 18 de enero de 2008

### **El Banco de España recibió 1.343 reclamaciones en el tercer trimestre de 2007, un 16% más que en el mismo período de 2006**

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.343 escritos de reclamación o queja en el tercer trimestre de 2007, un 16% más que en el mismo trimestre de 2006, pero un 9,9% menos que en el trimestre anterior, debido al descenso de la actividad en los meses estivales, si bien dicho descenso ha sido muy inferior al presentado en años anteriores (19,4% en 2006, 15,6% en 2005 y 17,8% en 2004). El número de consultas telefónicas atendidas por este servicio entre julio y septiembre (3.327 llamadas) se incrementó un 15,7% respecto al mismo período del año anterior, mientras que las recibidas por correo electrónico o postal crecieron casi un 7%.

Durante el tercer trimestre de 2007, disminuyó el número de expedientes resueltos respecto a trimestres anteriores, debido a la realización de pruebas para la implantación de una nueva aplicación informática que agilizará las comunicaciones entre el Servicio de Reclamaciones y las entidades, permitiendo reducir los plazos de tramitación.

De los 438 expedientes resueltos mediante informe motivado o allanamiento, un 19,1% fueron favorables al reclamante y un 40,8% desfavorables; las entidades se allanaron a las pretensiones de sus clientes en un 30,7% de los casos, y en otro 9,4% el Servicio de Reclamaciones no pudo pronunciarse. El resto de los expedientes cerrados en el trimestre (173), 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, aumentaron las relativas a operaciones de activo (préstamos y créditos), con un 24,5% del total, y disminuyeron las de pasivo (cuentas y depósitos), con el 21,3%. La mayoría de las reclamaciones sobre préstamos continúa refiriéndose a las comisiones y gastos (aunque van perdiendo importancia relativa) y a las condiciones del contrato, observándose un repunte de las reclamaciones sobre intereses. En relación con los depósitos, las materias más reclamadas fueron, por primera vez, las discrepancias sobre apuntes en cuenta, seguidas por las comisiones y gastos y los intereses, que experimentan también un aumento.

Por lo que respecta a las tarjetas, son objeto de 15 de cada 100 reclamaciones presentadas, principalmente como consecuencia de su posible uso fraudulento.

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/servicio/reclama/informes.htm>

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

---

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 Fax +34 91 338 5203 [www.bde.es](http://www.bde.es) Correo electrónico: [comunicacion@bde.es](mailto:comunicacion@bde.es)