



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 6 de noviembre de 2008

El Banco de España recibió 1.815 reclamaciones en el segundo trimestre de 2008, un 21,7% más que en el mismo período de 2007

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.815 escritos de reclamación o queja en el segundo trimestre de 2008, un 21,7% más que en el mismo período de 2007. El incremento respecto al primer trimestre fue aún mayor en el número de consultas recibidas, tanto a través del teléfono (6.670 en total, un 89,7% más) como del correo electrónico (crecieron un 41,9%, hasta 853).

De las reclamaciones recibidas en el trimestre, un 54,2% lo fueron contra bancos y un 33,6% contra cajas de ahorros. Las entidades más reclamadas en proporción a su actividad financiera fueron Santander Consumer Finance (en relación con los bancos grandes), Banco Cetelem (bancos medianos), Open Bank Santander Consumer (bancos por Internet), Caja de Ahorros y M. P. de Córdoba (cajas grandes) y Caja Provincial de Ahorros de Jaén (cajas pequeñas).

Invirtiendo la tendencia del primer trimestre del año, el mayor número de reclamaciones resueltas en el período analizado se refirió a incidencias relacionadas con operaciones de préstamos y créditos (26% del total), sobre todo hipotecarios, seguidas por cuentas a la vista -corrientes y de ahorro- y depósitos a plazo (20,7%). Además, se observó un descenso de las reclamaciones referidas a tarjetas de crédito y débito (pasaron del 20,1% al 16,4% del total). Entre las cuestiones más reclamadas cabe destacar: disconformidad con las condiciones aplicadas en la contratación, formalización y liquidación de préstamos y créditos, discrepancias con la liquidación y/o cancelación de depósitos de alta remuneración o "estructurados", discrepancias sobre los apuntes en cuentas corrientes o de ahorro y, por último, uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito.

En el segundo trimestre, el Servicio de Reclamaciones emitió 694 informes que afectaban a 714 entidades; 255 de dichas resoluciones fueron favorables al reclamante y 394 desfavorables (en el resto no hubo pronunciamiento). Con motivo de las rectificaciones y de los allanamientos por parte de las entidades de crédito (308 en el período analizado), el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia de la devolución de 1.743.637,44 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>

En abril de 2008 se puso en marcha la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones, que permite presentar quejas y reclamaciones por vía telemática. La oficina virtual consta de una zona pública, desde la que los ciudadanos pueden realizar consultas, y de una zona privada, a través de la cual los usuarios pueden formular reclamaciones contra una entidad concreta o realizar un seguimiento del expediente de su reclamación.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.