



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 26 de diciembre de 2008

El Banco de España recibió 1.820 reclamaciones en el tercer trimestre de 2008, un 35,5% más que en el mismo período de 2007

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 1.820 escritos de reclamación o queja en el tercer trimestre de 2008, un 35,5% más que en el mismo período de 2007, aunque la cifra se mantuvo prácticamente estable en comparación al segundo trimestre de 2008. En cuanto al número de consultas recibidas, fueron 6.341 a través del teléfono y 1.104 por escrito, fundamentalmente por vía telemática.

De las reclamaciones recibidas en el trimestre, un 54,1% lo fueron contra bancos y un 33,4% contra cajas de ahorros. Las entidades a las que se trasladaron más reclamaciones, en proporción a su actividad financiera, fueron Santander Consumer Finance (en relación con los bancos grandes), Citibank (bancos medianos), Open Bank Santander Consumer (bancos por Internet), Cajastur (cajas grandes) y Círculo Católico de Burgos (cajas pequeñas).

El mayor número de reclamaciones resueltas en el período analizado se refirió a incidencias relacionadas con operaciones de préstamos y créditos (27% del total), seguidas por cuentas a la vista y depósitos a plazo (23,6%) y tarjetas de crédito y débito (17,1%). Entre las cuestiones más reclamadas cabe destacar: disconformidad con las condiciones aplicadas en la contratación, formalización y liquidación de préstamos y créditos –sobre todo con garantía hipotecaria-, discrepancias con la liquidación y/o cancelación de depósitos de alta remuneración o “estructurados”, y controversias relacionadas con la disposición de cuentas por parte de algunos de los cotitulares y/o autorizados.

En el tercer trimestre, las entidades de crédito se allanaron a las pretensiones de sus clientes en dos de cada cinco reclamaciones que motivaron la petición de alegaciones a la entidad. Como consecuencia de estas rectificaciones y allanamientos, el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia de la devolución de 641.478,49 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>