

# Finanzas

“Los países de la moneda única crecerán entre el 1,4 y el 1,8% en 2011, una horquilla inferior a la del pasado mes de junio (del 1,5 al 2,3%)”

Jueves 8, **Jean Claude Trichet**  
PRESIDENTE DEL BCE

MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

## Los ciudadanos “ya no pasamos una” a los bancos y cajas

El año pasado se registraron en nuestra Comunidad Autónoma un total de 521 reclamaciones, que han aumentado un 26% en relación al ejercicio anterior

**M. Moreno**  
C-LM

Los ciudadanos cada vez reclamamos más, y si es en temas relacionados con cajas y con bancos todavía la queja es más significativa, teniendo en cuenta la forma de actuar de determinadas entidades bancarias, que pocas veces ayudan a a la economía de los clientes. Esta es la conclusión a la que se llega tras analizar la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, correspondiente al año 2010, que recientemente ha publicado el Banco de España. Refleja un crecimiento en su actividad con relación al ejercicio anterior.

En Castilla-La Mancha también ha ocurrido lo mismo que a nivel nacional, pues se han registrado 521 reclamaciones, 108 más que en 2009, lo que supone un aumento del 26%, un crecimiento tres veces superior a la media nacional, que fue del 8,2%. Nuestra Región, en el ranking por Comunidades Autónomas, ocupa el puesto número 8, y el total representa el 3,5% del global nacional.

Los reclamantes se suelen quejar principalmente por actuaciones de los bancos el 78,7% del total regional, seguidas de las cajas con el 11,9% y el 4,8% de las cooperativas de crédito. En la media nacional también son los bancos las entidades que reciben más reclamaciones pero en un porcentaje menor al de Castilla-La Mancha, el 68,7% del total de reclamaciones.

Además es significativo resaltar que en la Región de cada 100 oficinas de bancos en 46 se ponen reclamaciones, y en las cajas de ahorros de cada 100 se interponen una media de 4 quejas.



Las quejas contra las entidades financieras van en aumento año tras año.

### BALANCE

Banco de Castilla-La Mancha ha registrado 86 allanamientos e informes emitidos

### REPRESENTACIÓN

El 78,7% del total regional de las quejas van dirigidas contra los bancos

### Comparativa

Pero si vamos al detalle, son las entidades Novocaixa, Bankinter y Barclays las que figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. En el caso de Novocaixa, según se desprende de la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, cabe señalar que se trata del resultado de la fusión de dos entidades, por lo que el número de reclamaciones, en buena lógica, deriva de la suma de las reclamaciones de cada una de ellas.

Las entidades que presentan un mayor número de informes y allanamientos son BBVA, Caixabank, Bankia y Novocaixa, seguidas de Banco Español de Crédito y Banco de Santander.

### Motivos

#### Operaciones de activo

Los principales motivos de reclamación se han concentrado en operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 49,1 % del total, lo que ha supuesto un incremento de este tipo de reclamaciones respecto al ejercicio anterior (en el que esta materia representaba un 36,6 % del total de materias reclamadas), según se desprende de la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El segundo grupo más reclamado, las operaciones de pasivo, experimenta, por el contrario, una leve reducción, al pasar a representar el 19,3 % (frente al 20,5 % del año prece-



dente), de forma que se amplía la diferencia entre el volumen de reclamaciones referidas a operaciones de activo y de pasivo (en 2010, se recibieron 7.241 reclamaciones de activo, frente a las 2.842 de pasivo).

Por los que respecta a las entidades que han tenido sede social aquí en Castilla-La Mancha, el Banco de Castilla-La Mancha ha registrado 86 allanamientos e informes emitidos durante 2010, de los que el 57% han sido desfavorables al reclamante; el 24% favorables y el 12% son allanamientos.

Por su parte Banca Cívica (antigua Caja Guadalajara) contabiliza 230 informes, de los que el 38,3% han sido desfavorables al reclamante y el 31,3% allanamientos.

En las cooperativas de crédito destaca Caja Rural de Castilla-La Mancha recibió 16 allanamientos e informes, de los que el 43,8% fueron favorables al reclamante.