

## Galicia, la comunidad donde más han aumentado las reclamaciones a la banca en la última década

- La ratio de reclamaciones por volumen de negocio de la banca aumentó un 180,9% en Galicia en la última década, lo que convierte a esta región en la *número uno* del ranking autonómico
- Murcia y Canarias completan el podio de regiones con una mayor ratio de reclamaciones por volumen de negocio de la banca, con incrementos del 155% y 151,1%, respectivamente
- Las quejas recibidas por el Banco de España han aumentado un 234% en los últimos 10 años
- En 2002, la banca ignoró un 33,3% de las reclamaciones que resultaron favorables para el cliente, una tasa que se ha incrementado hasta llegar al 81,7% en 2012

**Madrid, 3 de diciembre de 2013.** Galicia es la comunidad autónoma donde más ha aumentado la ratio de reclamaciones por volumen de negocio de las entidades financieras durante los últimos 10 años, al pasar de 6,3 en 2002 a 17,7 en 2012 (+180,9%), según un análisis sobre la evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España elaborado por la web independiente del ahorro [Kelisto.es](http://Kelisto.es).

**Murcia y Canarias son las regiones que completaron el podio de comunidades autónomas con un mayor crecimiento en la ratio de reclamaciones.** En el primer caso, la tasa pasó de 6 a 15,3, lo que representa una subida del 155% en la última década. En Canarias, el aumento fue del 151,10%, al pasar de 9 en 2002 a 22,6 en 2012.

**En el extremo contrario se situaron Madrid, La Rioja y Cantabria, las tres comunidades con un menor aumento de la ratio de reclamaciones** en los últimos 10 años, con avances del 2,7%, 3,3% y 6,9%, respectivamente.

En términos absolutos, la región que registró un mayor número de reclamaciones en 2012 fue Madrid (2.939), seguida de Andalucía (2.395) y la Comunidad Valenciana (1.847). A continuación se situaron Cataluña (1.490), Galicia (933), Castilla y León (791) y Canarias (770). Por el contrario, las regiones con menos quejas fueron La Rioja (83), Navarra (84) y Cantabria (140).

*“El ranking de ciudades con mayor número de reclamaciones no ha variado demasiado respecto a los datos de 2002. En aquel momento, Madrid (2.757) y Andalucía (404) también lideraban la clasificación, mientras que Castilla y León (187) y Comunidad Valenciana (169) ocupaban el tercer y cuarto puesto. Entre las comunidades con menor número de reclamaciones también repiten La Rioja (12) y Navarra (18), seguidas de Baleares (31)”,* señala Estefanía González, responsable de Finanzas de Kelisto.es.

Por lo que respecta a las cifras a nivel nacional, entre 2002 y 2012, **el total de quejas presentadas ante el Banco de España pasó de 4.288 a 14.313**, es decir, **aumentó un 234%**. Además, el incremento más pronunciado tuvo lugar en plena crisis, en 2009, cuando la cifra se incrementó un 83,1% respecto al ejercicio anterior.

En este contexto, el porcentaje de quejas favorables al cliente que fueron ignoradas por la banca se multiplicó por 2,5, al pasar de un 33,3% del total en 2002, a un 81,7% en 2012, el dato más elevado del período analizado.

Por entidades, las que registraron un menor grado de rectificación de los informes favorables al cliente en 2012 fueron **Barclays** (0%, es decir, no rectificó ninguno), **Citibank** (1,3%) y **Cajasur** (2,3%). Las tres se situaron muy por debajo de la media de rectificación, que ascendió al 18,3%. En el extremo contrario se situaron **Deutsche Bank** (61,1%), **Banco Sabadell** (51,1%) y **Banco de Valencia** (34,8%).

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA (RATIO)			
CCAA	Nº reclamaciones 2002 ratio <sup>1</sup> / absoluta	Nº reclamaciones 2012 ratio <sup>1</sup> / absoluta	Diferencia (en %) de ratio
Galicia	6,3 / 85	17,7 / 933	180,90%
Murcia	6,0 / 47,0	15,3 / 523	155%
Canarias	9 / 102	22,6 / 770	151,10%
País Vasco	2,5 / 62	6,1 / 450	144%
Baleares	3,2 / 31	7,9 / 230	142,90%
Aragón	4,7 / 75	10,2 / 384	117%
Cataluña	2,8 / 149	6 / 1.490	114,30%
Comunidad Valenciana	6,9 / 169	14,7 / 1.847	113%
Extremadura	7,9 / 42	16,4 / 301	107%
Castilla La Mancha	7,8 / 54	14,7 / 581	88,40%
Castilla y León	7,6 / 187	12,7 / 791	67,10%
Andalucía	10,7 / 404	16 / 2.395	49,50%
Navarra	3,3 / 18	4,7 / 84	42%
Asturias	10,1 / 44	14,3 / 344	41,60%
Cantabria	10,1 / 41	10,8 / 140	6,90%
La Rioja	9,1 / 12	9,4 / 83	3,30%
Madrid	7,4 / 2.757	7,6 / 2.939	2,70%

**Fuente:** Servicio de Reclamaciones del Banco de España. <sup>1</sup>La ratio calcula el número de reclamaciones por 1.000 millones de euros de volumen de negocio de las entidades, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma.

## Cómo reclamar a tu banco, paso a paso:

1. En primer lugar, el consumidor debe **presentar su queja ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del cliente de la entidad reclamada**. Este organismo deberá proporcionarle un escrito en que se acredite que ha recibido la queja y, posteriormente, explicar al usuario si la resuelve o la deniega y por qué motivo lo hace.
2. Si la propia entidad deniega la reclamación o pasan dos meses desde que se presentó su queja y no se ha recibido respuesta, el consumidor puede **acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.
3. Para **presentar su reclamación**, el usuario puede utilizar tres vías:
  - a) Por correo: hay que utilizar un [formulario específico](#), disponible en la web del Banco de España, y facilitar [una serie de datos](#), como documentos de identificación, entidad y motivo por el que se reclama, firma original, etc.



# Nota de prensa

b) Por vía telemática: para optar por este sistema, hay que tener un DNI electrónico e iniciar los trámites que el propio Banco de España explica [aquí](#).

4. Si la documentación aportada es completa, el Banco de España abrirá un expediente y pedirá a la entidad afectada que presente sus alegaciones en un plazo de 15 días. Cuando el regulador recibe estas explicaciones, **abre un proceso para estudiar el caso y se redacta un informe que no es vinculante**. Si el Banco de España no recibe toda la información que necesita, pedirá al consumidor que le facilite los datos necesarios en un plazo máximo de 10 días hábiles.

*Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar.*

*Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

Visítanos en [www.kelisto.es](http://www.kelisto.es)

## Para más Información:

Kelisto.es	Cohn & Wolfe
91 447 26 76 / 661 870 126 <a href="mailto:rrpp@kelisto.es">rrpp@kelisto.es</a>	91 531 42 67
Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones Estefanía González, Responsable de Finanzas Personales	Marta Velasco – Juan Manuel Dortez <a href="mailto:kelisto@cohnwolfe.com">kelisto@cohnwolfe.com</a>



## Sobre Kelisto.es

Kelisto.es (<http://www.kelisto.es>) es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

[Kelisto.es](#) se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

[Kelisto.es](#) cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.