



LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS POR LAS CAJAS DE AHORROS SE MANTIENEN ESTABLES EN 2006

**LAS 61.021 GESTIONADAS REPRESENTAN UN 6,22% DE AUMENTO.
ESTA TASA DE CRECIMIENTO ES MENOR A LA REGISTRADA EN 2005**

**El importe medio de las
reclamaciones fue de
126,37 euros**

Durante los días 31 de mayo y 1 junio se ha celebrado en Córdoba, por invitación de CajaSur y organizada por la Comisión de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro y la CECA, la 9ª Convención de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro. Los actos de apertura y clausura contaron con la presencia del subdirector del Área de Asesoría Jurídica de CajaSur, D. Francisco Paniagua Amo, y el director general, D. José Antonio Arcenegui Rodrigo, respectivamente.

El pasado año las Cajas de Ahorro aumentaron su balance medio en un 22,7 por ciento. Asimismo, los recursos de clientes de estas entidades crecieron un 25,3 por ciento y los créditos concedidos, un 27,9 por ciento. En cuanto al volumen de operaciones realizadas durante el pasado ejercicio, las operaciones activas realizadas aumentaron un 10,7 por ciento; las operaciones pasivas, un 3,4 por ciento y las operaciones con tarjetas, un 10 por ciento.

En este contexto de fuerte crecimiento de la actividad y del negocio, los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas atendieron en 2006 un total de 61.021 quejas y reclamaciones, un 6,22 por ciento más que en el año anterior y que supone una desaceleración en este índice de crecimiento, ya que en el 2005 fue de un 7,15 por ciento.

Si tenemos en cuenta el número total de operaciones activas, las reclamaciones recibidas son poco significativas, ya que representan el 0,03476 por ciento

NOTA DE PRENSA

Madrid, 1 de junio de 2007

del total de los movimientos generados por las cuentas de préstamos y créditos.

En cuanto a las operaciones pasivas, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue del 0,024414 por ciento.

Asimismo, las quejas y reclamaciones atendidas respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2006 con tarjetas de crédito y débito representaron un 0,0003617 por ciento.

El 60,18% de las quejas y reclamaciones se resolvió a favor de los clientes

El 60,18 por ciento de las quejas y reclamaciones atendidas se resolvió a favor de los clientes, siendo el importe medio de las reclamaciones de 126,37 euros.

El pasado año, y continuando en la misma línea de los últimos seis años, solamente un 3,02 por ciento de estas quejas y reclamaciones fue elevado al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, lo que evidencia un alto grado de eficacia de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros.

El plazo medio de resolución fue de 14 días, con lo que ha aumentado la diferencia con los sesenta días establecidos por la ley

En cuanto al plazo en el que son resueltas estas quejas y reclamaciones, durante 2006 el tiempo medio fue de 14 días. Con respecto al año anterior, este plazo medio se ha reducido en un día, con lo que se ha aumentado la diferencia con los sesenta días que la Ley concede a las entidades para resolver estas cuestiones.

Las comisiones y gastos, los servicios después de la contratación, las incidencias en las instalaciones, los fallos técnicos y las reclamaciones por impagados fueron los motivos más frecuentes de las quejas y reclamaciones en 2006.

Durante la Convención, han intervenido ponentes del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV, de la Dirección General de Seguros y ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros), quienes han expuesto los criterios y datos aplicados por estos organismos y asociaciones. Asimismo, han intervenido profesionales del Sector de las Cajas de Ahorros.