

El Banco de España reconoce el esfuerzo de BBVA en la gestión de las reclamaciones

Según la Memoria 2007 del Servicio de Reclamaciones de la Institución

- **BBVA presenta los mejores resultados de su historia en reclamaciones formuladas por sus clientes ante el Banco de España**

El Banco de España refleja en la Memoria de su Servicio de Reclamaciones referida al año 2007, el esfuerzo que BBVA ha realizado en la gestión de las incidencias que plantean sus clientes. El Banco ha conseguido reducir en un 14% el número de reclamaciones que llegan al Banco emisor y presenta la mejor evolución del sistema financiero español.



Entre las grandes entidades, destaca BBVA como el banco con menos reclamaciones durante 2007, solo por detrás del Banco de Sabadell. La Memoria pondera el número de reclamaciones recibidas por cada mil millones de euros en su volumen de negocio.

BBVA, en su afán por diferenciarse de la competencia en la relación con el cliente, lanzó en 2003 un ambicioso programa para mejorar la gestión de reclamaciones en el área de España y Portugal. Producto de este esfuerzo, ha alcanzado en 2007 los mejores resultados de su historia, lo que se traduce en un excelente posicionamiento de BBVA en el ranking elaborado por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Su estrategia consiste en resolver las reclamaciones de sus clientes en la cercanía de la atención personal en el punto de venta, con el objetivo de que el cliente encuentre en el propio Banco respuestas cercanas y rápidas (con una media de 5,1 días por respuesta) a cualquier reclamación tramitada en la propia oficina o a través de los canales puestos a su disposición, teléfono o Internet.

El esfuerzo de los equipos que trabajan de cara al público ha minimizado la necesidad del cliente de dirigirse a los denominados "Comisionados de Defensa del Cliente Bancario", entre los que destaca el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En los últimos cinco años, BBVA ha conseguido pasar de ser el Banco con más reclamaciones, a liderar la lista de los menos reclamados.

A pesar de que los dictámenes del Banco de España favorables al cliente no son vinculantes, durante 2007 BBVA adoptó la decisión de rectificar de forma voluntaria conforme a lo propuesto por el Banco de España en el 91,7% de los casos, en un claro gesto de transparencia y de buena práctica con sus clientes, frente al 43,6% de media en el sector.

Buenos resultados en todos los negocios

Las principales causas de reclamación que enumera el Banco de España se refieren a:

- Préstamos y otras operaciones de activo: con motivo de comisiones, falta de concordancia entre las condiciones que el cliente entendía haber pactado en el contrato y las que la entidad venía aplicando

- Depósitos y cuentas: originadas por apuntes, comisiones adeudadas e información sobre las condiciones aplicables a los productos.
- Tarjetas de crédito y débito, relacionadas con robos, uso fraudulento y discrepancia en las liquidaciones.

Al comparar BBVA con las 10 principales entidades financieras que concentran el 57% de las reclamaciones del sistema financiero español, destaca la posición que ocupa el Grupo BBVA cuando se compara el número absoluto de reclamaciones recibidas por cada banco con el volumen total de la actividad financiera, medido por el número de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2007.

Por tipos de actividad, BBVA es la tercera entidad con menos reclamaciones en operaciones de pasivo por cada mil millones de depósitos. Y la cuarta en operaciones de activo, por cada mil millones de inversión crediticia. También ocupa el cuarto puesto en reclamaciones relacionadas con tarjetas, por cada cien mil tarjetas emitidas. Por detrás de entidades como el Banco de Sabadell o el Banco de Valencia.

Por último, destaca la posición de uno-e como el banco español por Internet menos reclamado. uno-e ha logrado reducir un 68,2% las reclamaciones que llegan al Banco de España, al pasar de 22 reclamaciones en 2006 a sólo siete un año después..

Por áreas geográficas, las zonas que presentan mejores resultados frente a la competencia son: Cantabria, donde BBVA es el banco menos reclamado; País Vasco donde, a pesar de su amplia presencia, ha logrado quedar en segundo lugar; y Madrid y Galicia, donde BBVA es la cuarta entidad en el ranking de los bancos con menos reclamaciones.

Accede al [Servicio de Reclamaciones del Banco](#) de España para obtener la Memoria completa del 2007