



NOTA DE PRENSA

Madrid, 30 de mayo de 2014

Tramitación de los expedientes de las reclamaciones sobre las cláusulas suelo

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España tiene atribuidas las competencias para la resolución de consultas, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios. En particular, debe resolver las reclamaciones que pongan de manifiesto acciones u omisiones de las entidades financieras que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos, por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Desde el inicio del año 2013 se ha producido un sostenido incremento de las reclamaciones y, en particular, de las que se refieren a la aplicación de cláusulas limitativas a la variación a la baja del tipo de interés en los préstamos hipotecarios, conocidas como “cláusulas suelo”. Este aumento ha supuesto que el número de reclamaciones que mensualmente se presentan por dicho motivo se haya multiplicado por aproximadamente un factor de diez.

Esta circunstancia ha llevado a una acumulación de expedientes que no es posible resolver con la debida diligencia con los medios materiales y humanos de los que dispone el Banco. Ante tal situación, el pasado mes de febrero, y de acuerdo con la normativa que regula la contratación pública de servicios por el Banco de España (Circular interna 3/2007, de 20 de julio), se convocó una licitación pública para contratación de la prestación de un servicio de gestión de reclamaciones sobre limitaciones del tipo de interés en préstamos hipotecarios, licitación que se resolvió el pasado 12 de mayo adjudicándose a Deloitte Abogados, S.L.

La contratación tiene por objeto, estrictamente, el apoyo a la gestión administrativa del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones en la tramitación de estas reclamaciones. Sin excepción alguna, la resolución de los expedientes sigue correspondiendo, como no puede ser de otro modo de acuerdo con la Orden ECC/2502/2012, al citado Departamento.

Con esta medida se agilizará notablemente la tramitación de los expedientes y se resolverán las reclamaciones en el plazo más corto posible, todo ello en defensa de los intereses generales y en beneficio de los reclamantes afectados.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.