



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 3 de julio de 2017

### **El Banco de España recibió 14.462 reclamaciones y 33.595 consultas en 2016**

Durante el año 2016 se presentaron ante el Banco de España 14.462 reclamaciones, un 28,6% menos que en el año precedente, con lo que continuó la línea iniciada en 2014, tras el récord de 34.645 alcanzado en 2013. Sin embargo, la información disponible hasta el primer cuatrimestre de 2017, en el que se han registrado ya más de 8.000 reclamaciones, apunta a un cambio de tendencia en este ejercicio, debido principalmente al incremento de casos relacionados con la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios. El año pasado también disminuyó el número de consultas, tanto telefónicas (31.660, un 11% menos) como, sobre todo, escritas (1.935, un 40,2% de reducción). Estos son algunos de los datos que se recogen en la [Memoria de Reclamaciones del Banco de España](#) que se publica hoy.

Las reclamaciones relativas a operaciones de activo (préstamos y créditos) absorben el 55,8% del total de reclamaciones, destacando, como en años anteriores, las relacionadas con la liquidación de los préstamos hipotecarios tras la desaparición de algunos índices de referencia, las relativas a la aplicación por parte de las entidades de las medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios y las relacionadas con la aplicación de las “cláusulas suelo”. No obstante, resulta especialmente significativa la disminución de reclamaciones referidas a las cláusulas suelo, que pasaron de representar un 46% del total en 2015 a un 27% (3.954) el año pasado.

En el año 2016 se emitieron 5.819 resoluciones, de las cuales 3.559 fueron favorables al reclamante, 2.010 a la entidad y en 250 casos no fue posible emitir un pronunciamiento; además se registraron 1.938 allanamientos de entidades y 58 desistimientos de clientes. Por tanto, del total de resoluciones emitidas, un 71,1% finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante, un porcentaje prácticamente similar al registrado en los años anteriores (74,2% en 2015 y 73,5% en 2014). No obstante, el recorte significativo en el porcentaje de allanamientos de las entidades, 24,8% en 2016 frente a 29,3% en 2015, se puede interpretar, en sentido positivo, como un indicio de que los servicios de atención al cliente de las entidades han funcionado de manera más eficiente, resolviendo las controversias a favor del reclamante en primera instancia, sin requerir la intervención del Banco de España. En sentido contrario, un aspecto negativo es la reducción en el índice de rectificaciones de las entidades, que ha caído al 31% de los informes favorables al cliente en las reclamaciones relacionadas con cláusulas suelo y al 36,8% en el resto de casos.

Como novedad, la Memoria incluye este año una Adenda en la que se compilan los criterios asumidos para determinar lo que se considera como buenas prácticas en la organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente, que no deberían limitarse a la mera tramitación y resolución de reclamaciones y quejas de la clientela, sino que también deben ser una fuente de información relevante como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de incidencias en la comercialización de productos y servicios.