



NOTA DE PRENSA

Madrid, 29 de octubre de 2018

El Banco de España recibió 40.176 reclamaciones y 41.056 consultas en 2017

Durante el año 2017 se presentaron ante el Banco de España 40.176 reclamaciones, un 177,8% más que las 14.462 recibidas en el año precedente, rompiendo la línea descendente observada en 2014, 2015 y 2016, y batiendo el anterior récord de 34.645 alcanzado en 2013. Este incremento se ha debido principalmente al número de reclamaciones relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios. Sin embargo, la información disponible de los tres primeros trimestres de 2018, en los que se han recibido en torno a 16.000 reclamaciones, apunta a que la cifra final será muy inferior en este ejercicio.

El año pasado también aumentó el número de consultas, debido al aumento de las realizadas por vía telefónica (que han pasado de 31.660 en 2016 a 39.167 en 2017, un 23,7% más), mientras que las consultas escritas han descendido (pasando de 1.935 en 2016 a 1.889 en 2017, un 2,4% menos). 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 préstamos hipotecarios absorben el 81,4% del total, destacando, principalmente, las relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de la hipoteca. En este apartado, también resulta relevante el número de reclamaciones relacionadas con la aplicación de las “cláusulas suelo”, así como las solicitudes de devolución de cantidades satisfechas por los clientes por este concepto.

En el año 2017 se resolvieron 10.428 reclamaciones, de las cuales 7.620 fueron favorables al reclamante y 2.808 a la entidad; de entre las primeras, 5.927 finalizaron con un informe favorable al reclamante, y en 1.693 casos se produjo un allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante antes de la elaboración del correspondiente informe por parte del Banco de España. Por tanto, del total de reclamaciones resueltas, un 73,1% finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante, situándose en un nivel muy similar al registrado en años anteriores.

Por otra parte, resulta positivo que la media general de rectificaciones de las entidades bancarias ante informes contrarios a sus intereses haya pasado del 36,8% sobre el total de los informes favorables al reclamante en 2016, al 62,4% en 2017.

Como novedad, la Memoria incluye este año un capítulo en el que se recogen algunas de las consultas más relevantes que ha recibido el Banco de España sobre cuestiones relacionadas con la transparencia

de las operaciones bancarias, y una adenda que resume algunas de las conclusiones extraídas en una actuación supervisora encaminada a valorar el cumplimiento de la normativa de publicidad de productos y servicios bancarios.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 Fax +34 91 338 5203 www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es