



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 3 de julio de 2019

### **El Banco de España recibió 19.695 reclamaciones y 30.013 consultas en 2018**

Durante el año 2018 se presentaron ante el Banco de España 19.695 reclamaciones, un 51% menos que las 40.176 recibidas en 2017, año que marcó un récord debido al incremento de reclamaciones relacionadas con los gastos de formalización de préstamos hipotecarios. Con esta cifra se recupera la tendencia que se había marcado desde 2014 hasta 2017, una vez superado el pico que marcó en 2013 la polémica por las cláusulas suelo.

El año pasado también disminuyó un 26,9% el número de consultas, que pasaron de 41.056 en 2017 a 30.013 en 2018. 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 volvieron a ser mayoritarias, aunque su peso se redujo a un 54% del total (frente al 81,4% del año anterior).

En el año 2018 se resolvieron 6.708 reclamaciones, de las cuales 4.706 concluyeron con un resultado favorable al reclamante y 2.002 a la entidad. De entre las primeras, en 1.271 casos la entidad rectificó tras recibir un informe contrario a sus intereses y en 2.052 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. En los 1.383 expedientes restantes, la entidad no rectificó a pesar de la emisión de un informe favorable al cliente. Por tanto, el porcentaje total de rectificaciones de las entidades alcanzó un 70,6%.

La Memoria incluye también información sobre las novedades normativas más importantes para el cliente bancario desde el inicio de 2018 y destaca los criterios de buenas prácticas en aspectos tales como la comercialización de tarjetas *revolving* –con especial atención a la información precontractual que se ha de ofrecer al cliente- o las comisiones por descubierto en cuenta corriente para consumidores.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente*