



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 8 de julio de 2020

### El Banco de España presenta la Memoria de Reclamaciones de 2019

El Banco de España tramitó 14.638 reclamaciones y 30.462 consultas de los ciudadanos durante el año 2019. **La Memoria de Reclamaciones de 2019** que hoy se difunde recoge estos datos y explica los motivos más frecuentes de reclamación y consulta, el modo en que se han resuelto y los criterios utilizados para hacerlo.

La Memoria recopila los criterios de buenas prácticas aplicados por el Banco de España, que sin duda revisten gran interés para la clientela a la hora de relacionarse con las entidades financieras. Con esta publicación, por ejemplo, se refuerzan los criterios aplicables a aspectos controvertidos como la repercusión de gastos por posiciones deudoras, la procedencia o no del cobro de comisiones por testamentaría y la necesaria transparencia que han de observar las entidades en los casos de cancelaciones, bloqueos o restricciones operativas aplicadas a cuentas. Además, se incluyen gráficos explicativos de las novedades regulatorias y se ejemplifican casos con el uso de simuladores de productos financieros alojados en el **Portal del Cliente Bancario**.


Durante el año pasado, las reclamaciones tramitadas cayeron un 25% respecto a 2018, volviendo a cifras similares a 2013, año en el que comenzó la escalada de las reclamaciones derivadas de las cláusulas suelo y las relativas a gastos de formalización en préstamos hipotecarios.


En 2019 se pudieron resolver 5.641 reclamaciones del total recibido y tramitado. De estas, 1.604 lo fueron a favor de la entidad y 4.037 a favor del cliente. De las favorables al reclamante, en 2.953 casos (73,1%) la entidad rectificó su posición.

La Memoria de Reclamaciones está alineada con valores estratégicos del Banco de España como el servicio público y la transparencia, y constituye una pieza fundamental en el cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico 2024 del Banco de España, como el fortalecimiento de la conducta de las entidades hacia sus clientes y la contribución a mejorarla educación financiera de los ciudadanos.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

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

 @BancoDeEspana

 Banco de España