



NOTA DE PRENSA

Madrid, 12 de febrero de 2021

El Banco de España recibió 21.337 reclamaciones en 2020, un 45,8% más que el año anterior

El Banco de España recibió el año pasado 21.337 reclamaciones, un 45,8% más que las 14.638 recibidas en 2019, según los datos aún provisionales de cierre del ejercicio que se han publicado hoy en el [Portal del Cliente Bancario](#).

Cabe destacar que gran parte del aumento experimentado en las reclamaciones recibidas en 2020 se ha producido en las relativas a tarjetas, por un lado, y a cuentas y depósitos, por otro. No obstante, los préstamos hipotecarios siguen siendo el motivo principal de las reclamaciones recibidas.

Por lo que se refiere al uso de **tarjetas**, el incremento más significativo en el número de reclamaciones ha estado relacionado con operaciones fraudulentas derivadas del comercio electrónico, que han podido crecer por el impacto de la pandemia de Covid-19, así como con la contratación de tarjetas *revolving*.


Por su parte, en las reclamaciones relativas a **cuentas y depósitos** los motivos de reclamación más frecuentes tienen que ver con el cobro de comisiones y los bloqueos y restricciones en la operativa de cuenta.


La información provisional permite concluir que, hasta la fecha, de las 5.294 reclamaciones que son competencia del Banco de España y se encuentran completamente documentadas, **se han resuelto a favor del cliente casi el 70%**, cifra que se sitúa en un entorno similar a la que arrojaron los datos definitivos de los dos años anteriores (73,1% en 2019 y 70,6% en 2018).

Estas cifras irán ajustándose en las próximas semanas a medida que se vayan terminando de tramitar los 2.224 expedientes aún abiertos, por haberse recibido en las últimas semanas del año pasado y que, por tanto, se encuentran aún dentro del plazo de resolución. Los datos definitivos se ofrecerán coincidiendo con la publicación de la Memoria de Reclamaciones 2020.

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

 @BancoDeEspana

 Banco de España