



**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](mailto:comunicacion@bde.es)

@BancoDeEspana

Banco de España