



NOTA DE PRENSA

Madrid, 13 de julio de 2021

El Banco de España presenta la Memoria de Reclamaciones 2020

El Banco de España tramitó 21.320 reclamaciones y 46.884 consultas de los ciudadanos durante el año 2020. Esto supone que las reclamaciones tramitadas aumentaron un 45,6% y las consultas resueltas un 53,9% con respecto a 2019. La **Memoria de Reclamaciones de 2020**, 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 destaca el servicio prestado a la ciudadanía en una situación de especial necesidad como es la pandemia, en la que se atendieron 8.092 consultas relacionadas con las medidas gubernamentales adoptadas durante el estado de alarma.

Durante el año pasado, han experimentado especial crecimiento las reclamaciones relacionadas con tarjetas de crédito (114,7% de variación), productos vinculados a préstamos hipotecarios (89,1%), cuentas corrientes (48,4%) y gastos de formalización en préstamos hipotecarios (31,9%). Merece la pena destacar el aumento de las operaciones señaladas como fraudulentas por los usuarios, especialmente en operativa con tarjeta y transferencias online.

En 2020 llegaron a la fase final de tramitación del expediente 7.094 reclamaciones del total de las recibidas. De estas, 2.339 se resolvieron a favor de la entidad y 4.755 finalizaron de forma favorable a la pretensión del cliente. De las favorables al reclamante, en 3.302 casos (69,4%) la entidad rectificó su posición. Esta cifra se sitúa en el entorno de las rectificaciones registradas en los años precedentes y consolida la mejora de esta ratio a partir de 2012 cuando, tras la crisis financiera, se refuerzan los mecanismos de regulación y supervisión de conducta.

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, así como la descripción de casos reales ilustrativos de la aplicación práctica de los mismos. Además, se incluyen gráficos explicativos, por ejemplo, de la regulación vigente y se hace referencia a simuladores de productos financieros alojados en el Portal del Cliente Bancario.

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 los objetivos del Plan Estratégico 2020-2024 del Banco de España, tales como el fortalecimiento de la

conducta de las entidades hacia sus clientes, la contribución a la educación financiera de los ciudadanos y el refuerzo de la transparencia en la regulación vigente.

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