



Departamento de Comunicación

NOTA DE PRENSA

Madrid, 19 de septiembre de 2022

El Banco de España presenta la Memoria de Reclamaciones 2021

El Banco de España tramitó 34.330 reclamaciones y 48.955 consultas de los ciudadanos durante el año 2021. Esto supone que las reclamaciones atendidas aumentaron un 61% y las consultas resueltas, un 4,4% con respecto a 2020. La cifra de reclamaciones tramitadas en el 2021 solo se superó en dos ejercicios anteriores: en 2013, por el efecto de las reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo, y en 2017, por las relativas a los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios.

No se puede identificar una única causa del aumento de reclamaciones, pero sí se observa un incremento generalizado de las relativas a los dos productos principales, préstamos hipotecarios (33,4% del total) y tarjetas (29,5%). En tercer lugar se sitúan los asuntos referidos a cuentas y depósitos (el 17,2%).

La ratio de rectificaciones de las entidades ascendió al 73% de los expedientes concluidos con resolución favorable al cliente. Esta cifra supone un incremento respecto a las rectificaciones registradas el año anterior y consolida la mejora de esta ratio a partir de 2012, cuando, tras la crisis financiera, se reforzaron los mecanismos de regulación y supervisión de conducta.

La **Memoria de Reclamaciones de 2021**, que se difunde hoy, 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 publicación de la Memoria coincide esta vez con la celebración de los 35 años de vida del Servicio de Reclamaciones, que se cumplieron el pasado 1 de septiembre. En este periodo se han tramitado cerca de 400.000 reclamaciones y más de 600.000 consultas. A lo largo de estos años, el servicio de reclamaciones ha sido testigo directo de la evolución de las controversias planteadas por los clientes en un entorno financiero en constante evolución. Este servicio, que estuvo entre los pioneros en Europa, ha permitido dispensar a miles de ciudadanos una atención personalizada, convirtiéndose en un servicio público de referencia.


La prolongada existencia de este servicio ha permitido, también, definir criterios de buenas prácticas en la actuación de las entidades bancarias, identificar áreas de posible mejora de la normativa en vigor en cada momento y, como aspecto especialmente relevante, obtener una valiosa información para la supervisión de conducta de las entidades. Los criterios de buenas prácticas se recopilan en la Memoria y, sin duda, revisten gran interés para la clientela a la hora de relacionarse con las entidades financieras. 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 o la contribución a la 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 www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es

 @BancoDeEspana

 Banco de España