

Departamento de Comunicación

NOTA DE PRENSA

Madrid, 6 de octubre de 2023

El Banco de España presenta la Memoria de Reclamaciones 2022

El Banco de España tramitó 34.146 reclamaciones y 50.567 consultas de los ciudadanos durante el año 2022. Esto supone que el número de expedientes resueltos fue muy similar al de 2021 (34.330). Con los datos disponibles, la cantidad de expedientes recibidos al término de 2023 será también parecida a la del año pasado.

La mayor parte de las controversias se han distribuido en 2022 entre tres productos bancarios de los considerados clásicos: las tarjetas, las cuentas corrientes y los préstamos hipotecarios. Prácticamente un tercio de las reclamaciones planteadas por los ciudadanos tenía relación con pagos presuntamente fraudulentos realizados con tarjeta o mediante transferencia. En un alto porcentaje de estos casos (47%), el Banco de España no ha podido resolver el fondo de la disputa al corresponder a los tribunales el conocimiento y valoración las circunstancias de la operativa cuestionada, por intervenir terceros ajenos a la relación cliente-entidad supervisada.

Esta casuística particular de las operaciones fraudulentas, junto con los expedientes en los que no se aporta la documentación o información necesaria para su trámite -como el planteamiento previo de la reclamación ante la entidad- y los que son trasladados a otros supervisores, eleva al 52% el porcentaje de reclamaciones en los que el Banco de España no ha podido emitir un informe.

Respecto al resto de casos, en los que el Banco de España ha entrado a valorar la conducta de la entidad hacia sus clientes, casi en un 70% de los expedientes analizados el reclamante ha obtenido una respuesta favorable a sus intereses, sumando aquellos en que ha habido acuerdo de las partes en fases preliminares y los resueltos a su favor.

La ratio de rectificaciones de las entidades supera el 83%, nueve puntos porcentuales más

Partiendo del 70% anterior, la ratio de rectificación asciende al 83,7% y se sitúa 9 puntos porcentuales por encima de la del año precedente, consolidando la progresiva mejora de esta ratio en consonancia


con el reforzamiento de los mecanismos de regulación y supervisión de conducta para los que el sistema de reclamaciones constituye una valiosa fuente de información.


En materia de consultas, se han atendido un total de 50.567, un 3,3 % más que en el año anterior. Se han recibido 8.067 consultas escritas, un 19,54 % más que en 2021, mientras que la cifra de las telefónicas es muy similar, 42.500 en 2022 frente a 42.207 en el ejercicio anterior. En ambos casos se trata de máximos de los últimos cinco años.

La **Memoria de Reclamaciones de 2022**, que se difunde hoy, recoge toda la información sobre la actividad de atención de reclamaciones y consultas desarrollada por el Banco. El informe explica en detalle los motivos más frecuentes de reclamación, así como los criterios utilizados para su resolución, e incluye una selección de consultas destacadas. Constituye, por tanto, una herramienta que facilita el conocimiento de la actividad bancaria por parte de ciudadanos y empresas, contribuyendo así a su educación económica y financiera. Además, a través de la difusión de buenas prácticas y de la normativa de transparencia, ofrece pautas a las entidades para acomodar su conducta a las expectativas del supervisor. Todo ello contribuye a la reducción de la conflictividad, a una mayor satisfacción de los clientes y a una mejor reputación de las entidades. En definitiva, a un funcionamiento más ordenado y eficiente del sistema bancario.

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