

## LAS RECLAMACIONES POR HIPOTECAS CAEN MÁS DE UN 50% FRENTE AL AUJE DE LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON TARJETAS

El Banco de España ha presentado la Memoria de Reclamaciones del año 2019, en la que destaca una caída del 25,7% en las reclamaciones recibidas con respecto al año anterior.

Según los datos publicados, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones tramitó, durante el pasado 2019, un total de 14.638 reclamaciones de usuarios de servicios financieros y atendió 30.462 consultas (3.719 escritas y 26.743 telefónicas).

El 92,2% de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores o personas físicas que actúan en su ámbito personal, mientras que el otro 7,8% procedían de no consumidores, en su mayoría sociedades mercantiles. En cuanto a contra quién se dirigían las reclamaciones, los **bancos** continúan siendo los que más quejas reciben, si bien, los datos del Banco de España aprecian un cierto descenso de reclamaciones frente a ellos. De esta forma, en 2019, el 80,8% de las reclamaciones, o lo que es lo mismo ocho de cada diez reclamaciones, se presentaron contra bancos. Tras ellos, las cooperativas de crédito concentraban el 6,63% de las reclamaciones y los establecimientos financieros de crédito el 4,72%.

Respecto a las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas, los **préstamos hipotecarios** son un año más el producto que más reclamaciones recibió (el 30,5%). No obstante, se aprecia un destacado descenso con respecto a años anteriores: en 2018, las reclamaciones referidas a este producto fueron el 54% del total, y en 2017, el 81,4%. Frente a esta disminución, sorprende el significativo aumento de las reclamaciones relacionadas con las **tarjetas**, que han aumentado un 40,1% en 2019, hasta alcanzar las 2.619 reclamaciones. Según el supervisor, este incremento se debe, principalmente, al crecimiento de las reclamaciones sobre operaciones fraudulentas y sobre tarjetas *revolving*.

Finalmente, en su balance, el Banco de España refleja que en el 73,1% de las reclamaciones tramitadas, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones.

Puede consultar el texto íntegro [aquí](#).

JUEVES, 9 DE JULIO DE 2020