

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2021

Alberto Rios

Director General de Conducta Financiera y Billetes

Fernando Tejada

Director Departamento de Conducta de Entidades

Madrid

19 de septiembre de 2022



¿Qué banco queremos?

Plan 2024
ESTRATÉGICO

Misión

El Banco de España tiene como misión favorecer el crecimiento económico estable. Para ello, persigue la estabilidad de los precios y del sistema financiero, y contribuye con su análisis a la formulación de otras políticas económicas

Visión

Un banco central de referencia, dinámico y comprometido con la sociedad

Objetivos

1

Mejorar la capacidad de identificación y de reacción temprana ante los riesgos para la estabilidad financiera y económica

2

Modernizar el Banco de España para que sea más eficiente, flexible e innovador

3

Impulsar la excelencia a través de la gestión del talento y del compromiso con los empleados

4

Aumentar la capacidad de influencia en nuestro ámbito de actuación

5

Generar mayor confianza en el Banco de España y más valor para la sociedad

Valores

Independencia

- Autonomía
- Imparcialidad
- Objetividad

Transparencia

- Claridad
- Comunicación
- Rendición de cuentas

Servicio Público

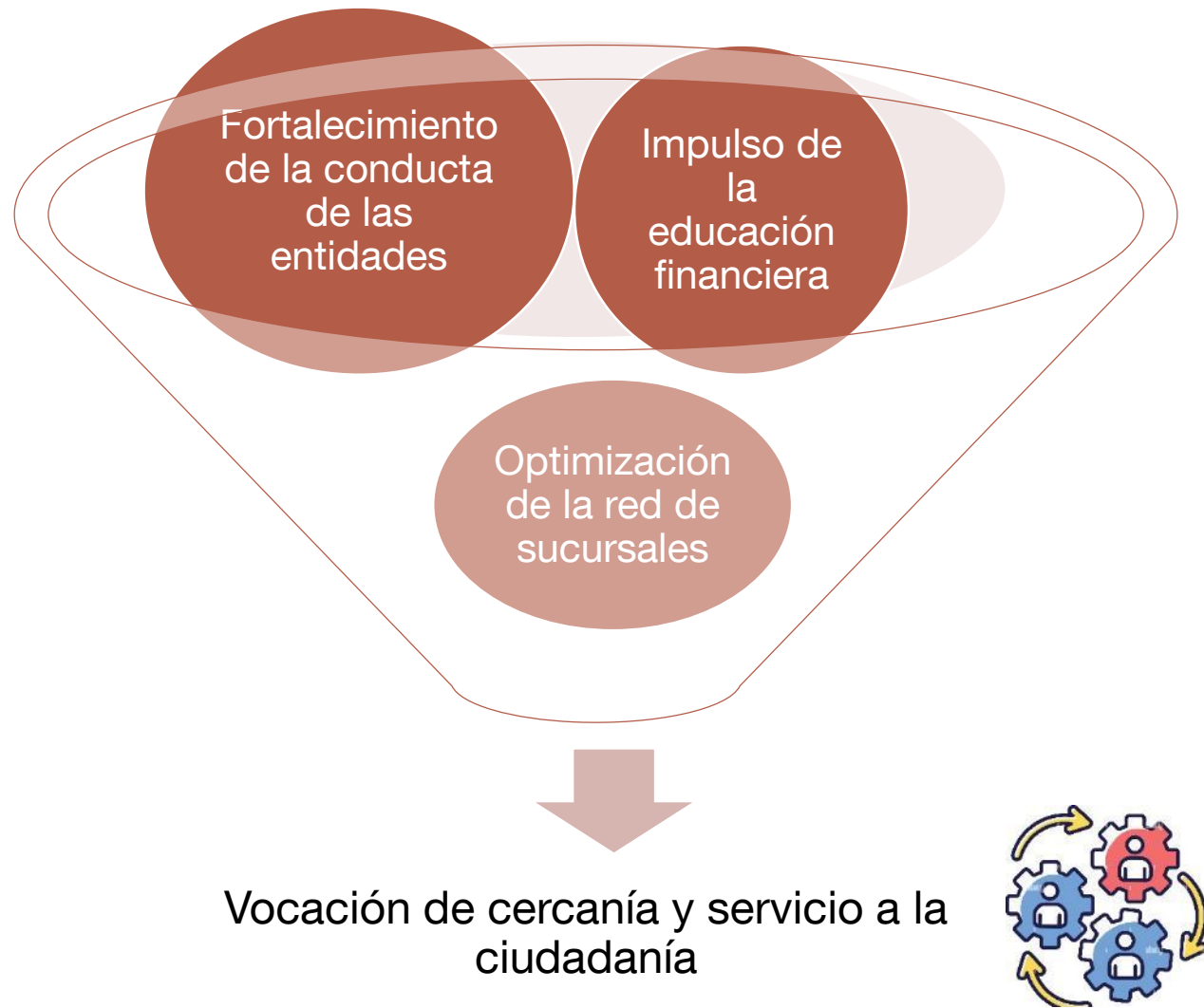
- Compromiso con la Sociedad
- Interés general
- Responsabilidad

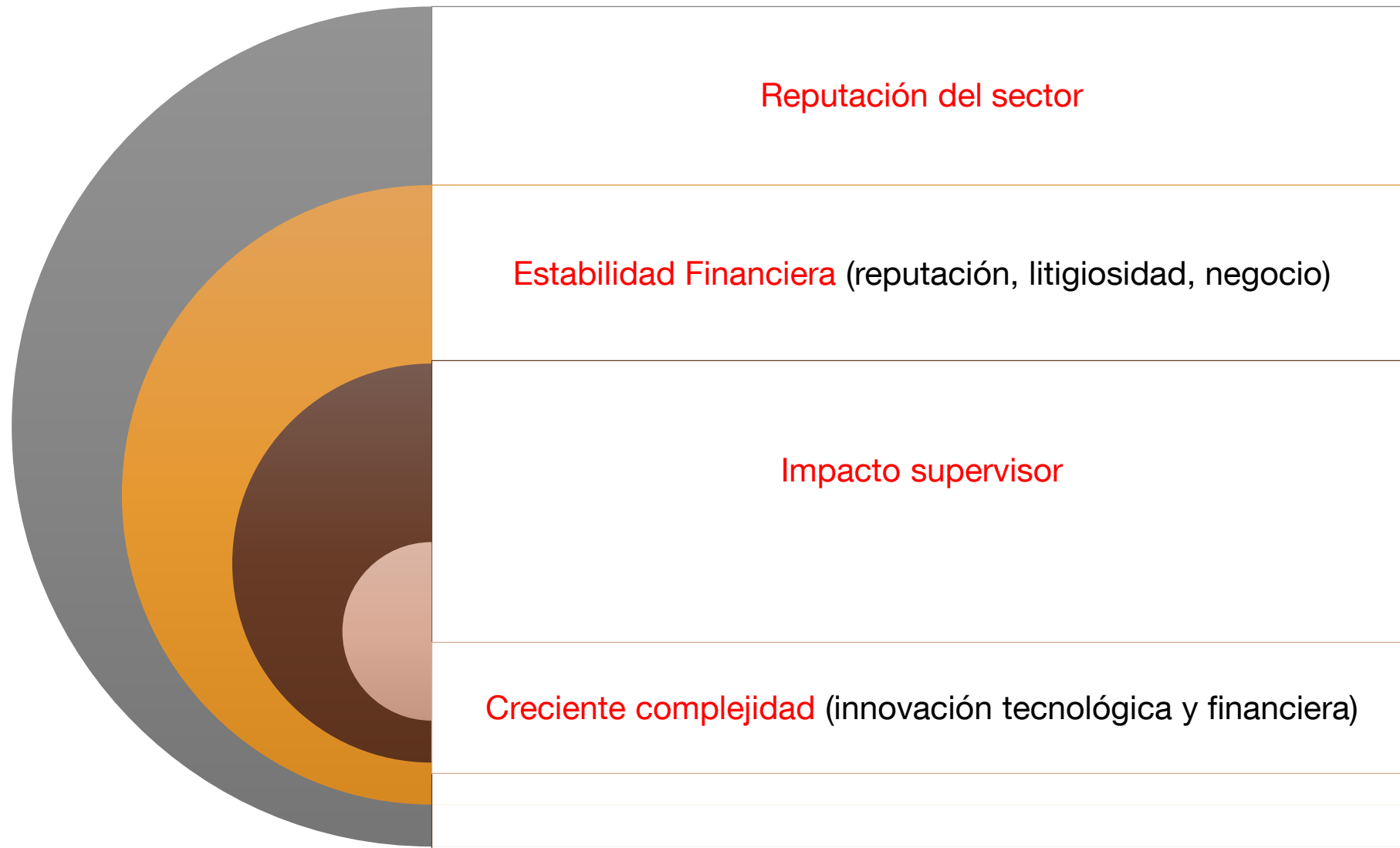
Integridad

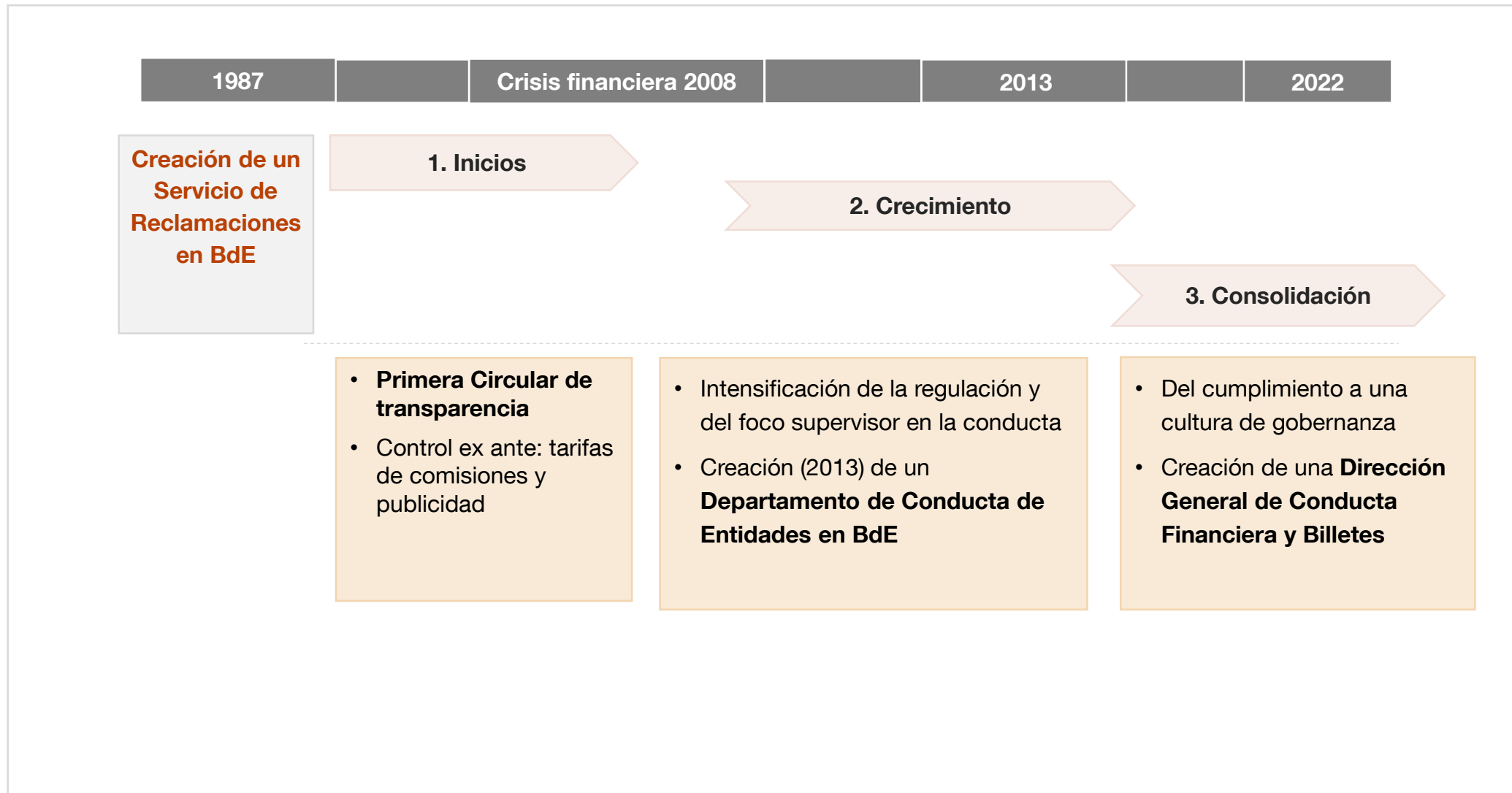
- Honestidad
- Ética
- Fiabilidad

Excelencia

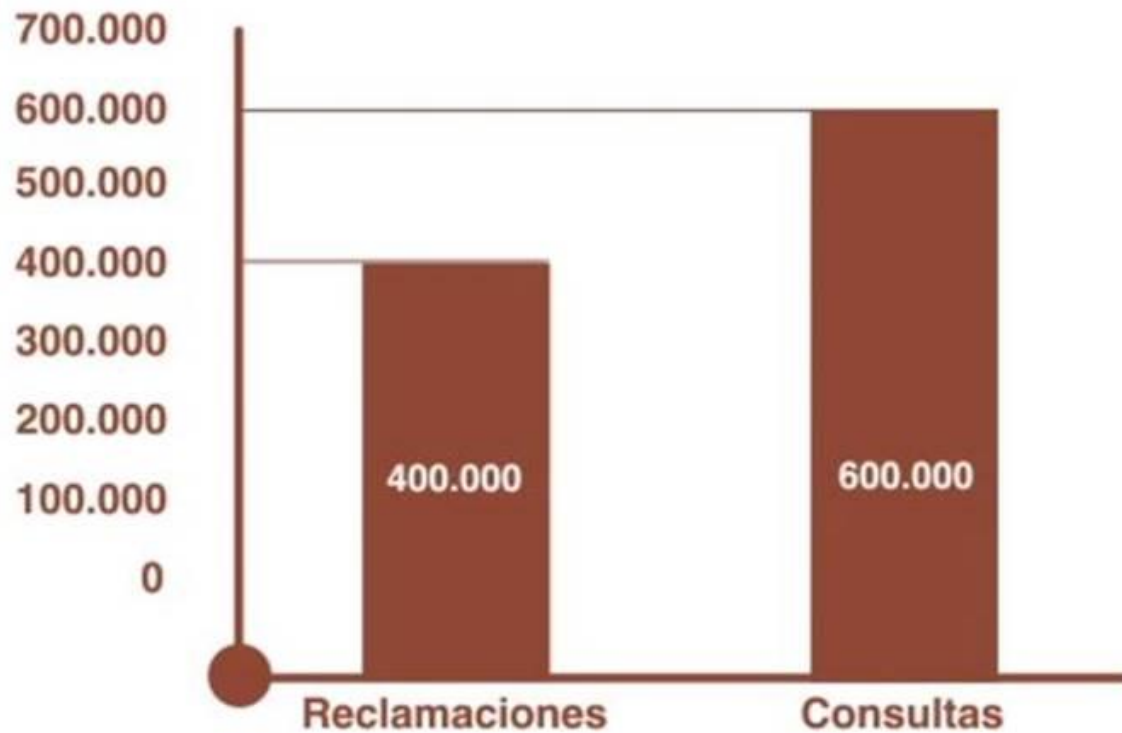
- Calidad
- Rigor
- Eficiencia







Reclamaciones y consultas tramitadas en los 35 años de existencia del Servicio de Reclamaciones



Reclamaciones	400.000
Consultas	600.000

- En el año 2022, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España cumple **35 años de su creación**.
- Ha sido testigo directo de la evolución de las controversias planteadas por los clientes en un entorno de constante cambio.

Sistema de resolución pionero en Europa

Atención individualizada de controversias

Elaboración de criterios de buenas prácticas bancarias

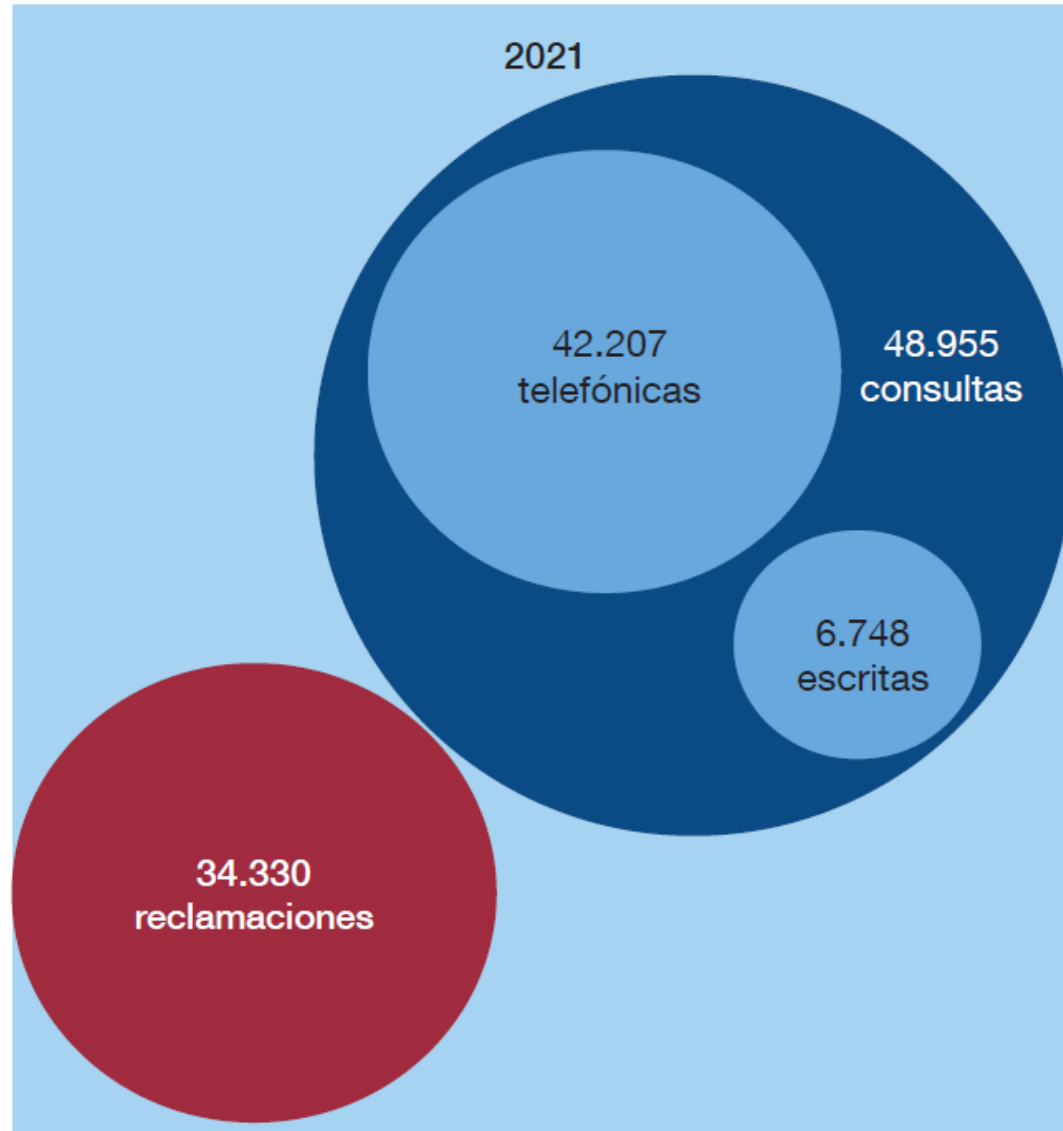
Contribución a la regulación de transparencia bancaria

Adaptación a un entorno financiero cambiante

Input para el ejercicio de la función supervisora

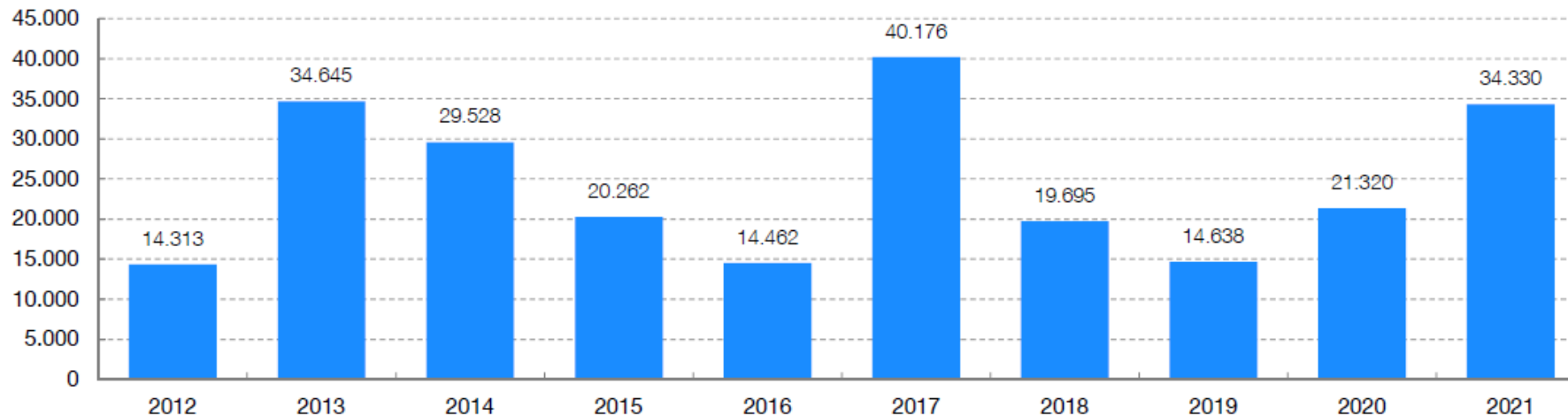
Instrumento de educación financiera

**Reclamaciones:
Incremento de un
61% con respecto
a 2020**



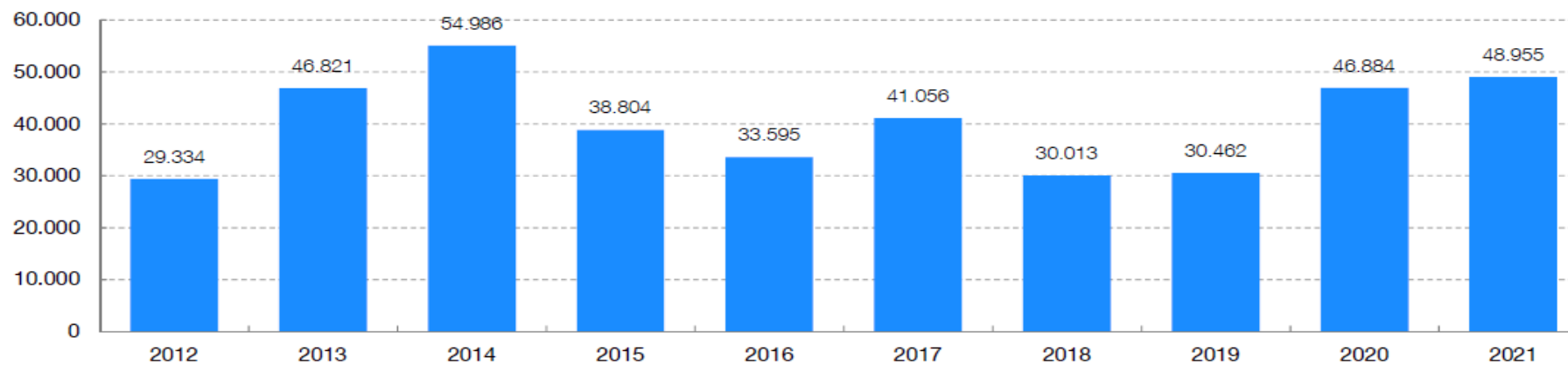
**Consultas:
Incremento de un
4,4% con respecto
a 2020**

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



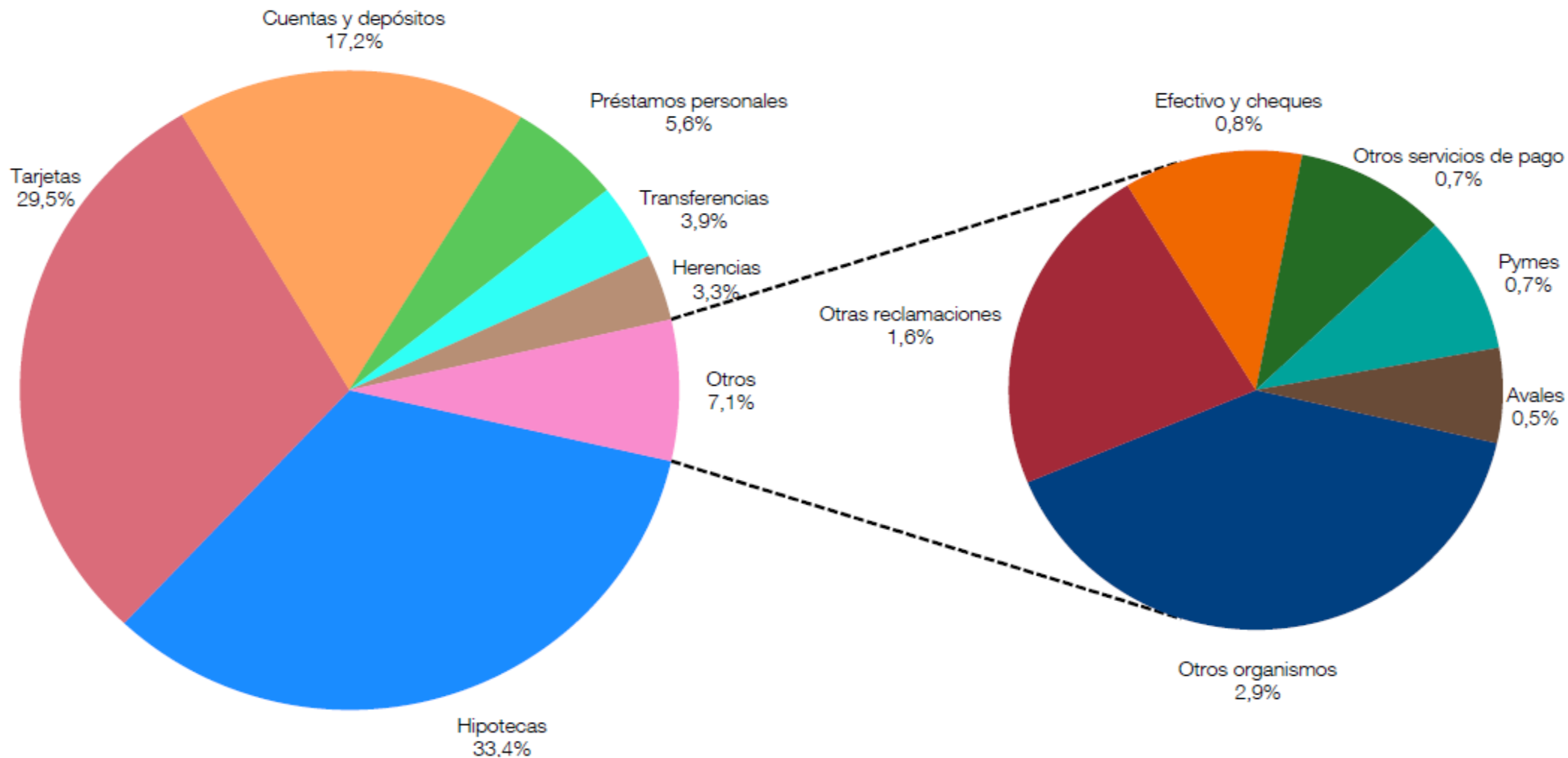
61% más con respecto a 2020

CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

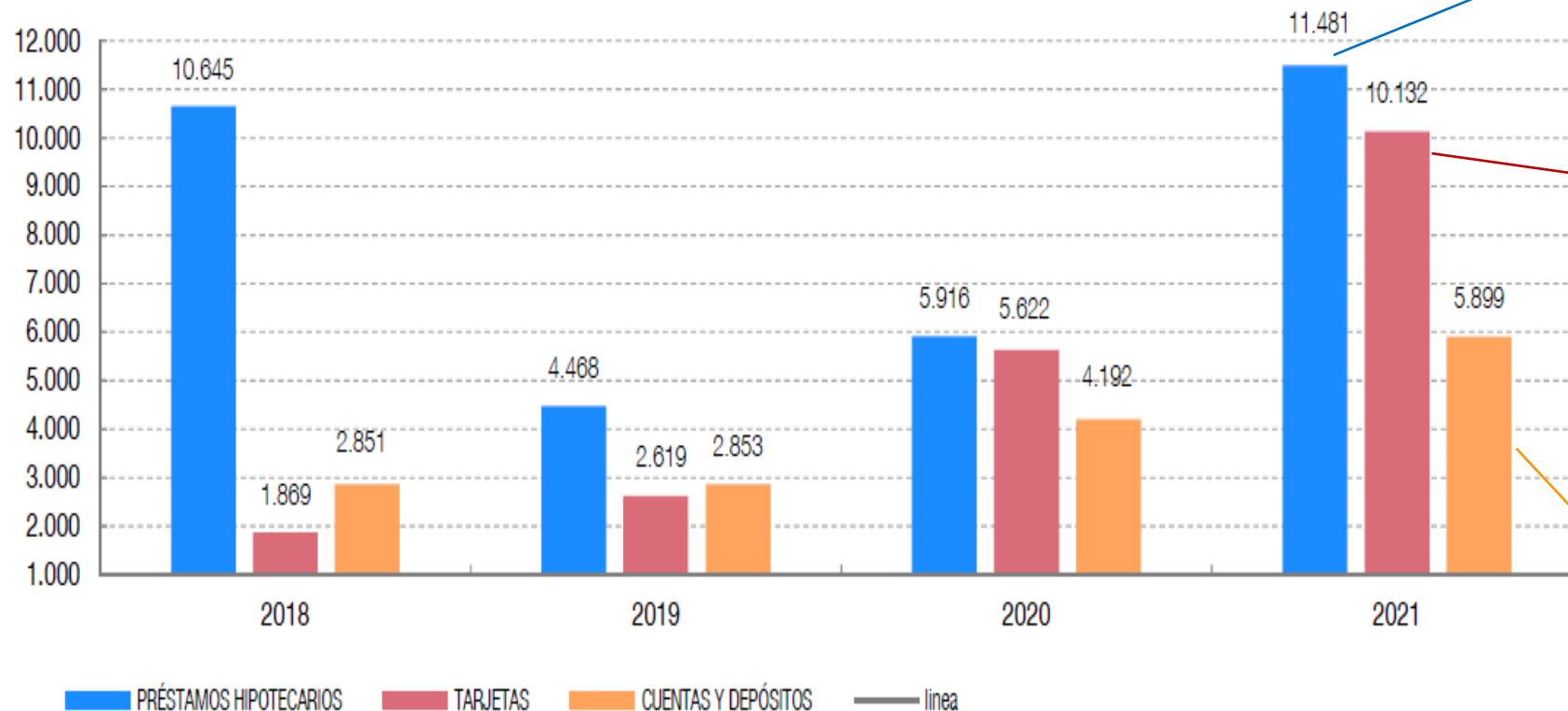


4,4% más con respecto a 2020

34.330 reclamaciones. Desglose por materias



MATERIAS DE RECLAMACIÓN MÁS IMPORTANTES EN LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS



- Incremento en **préstamos hipotecarios**: 94,1%

- Motivos: gastos de formalización y contratación de productos vinculados.

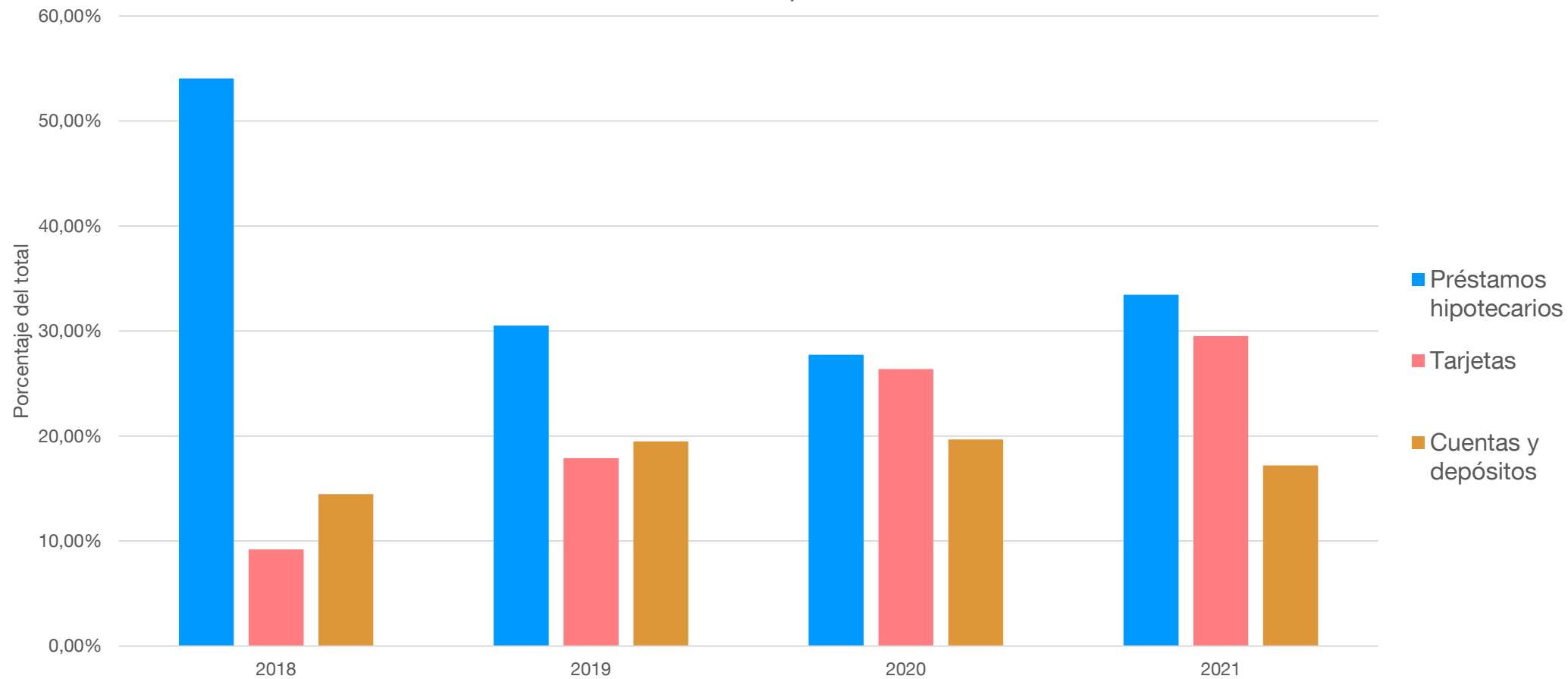
- Incremento en **tarjetas (de crédito, débito, revolving y de prepago)**: 80,2%.

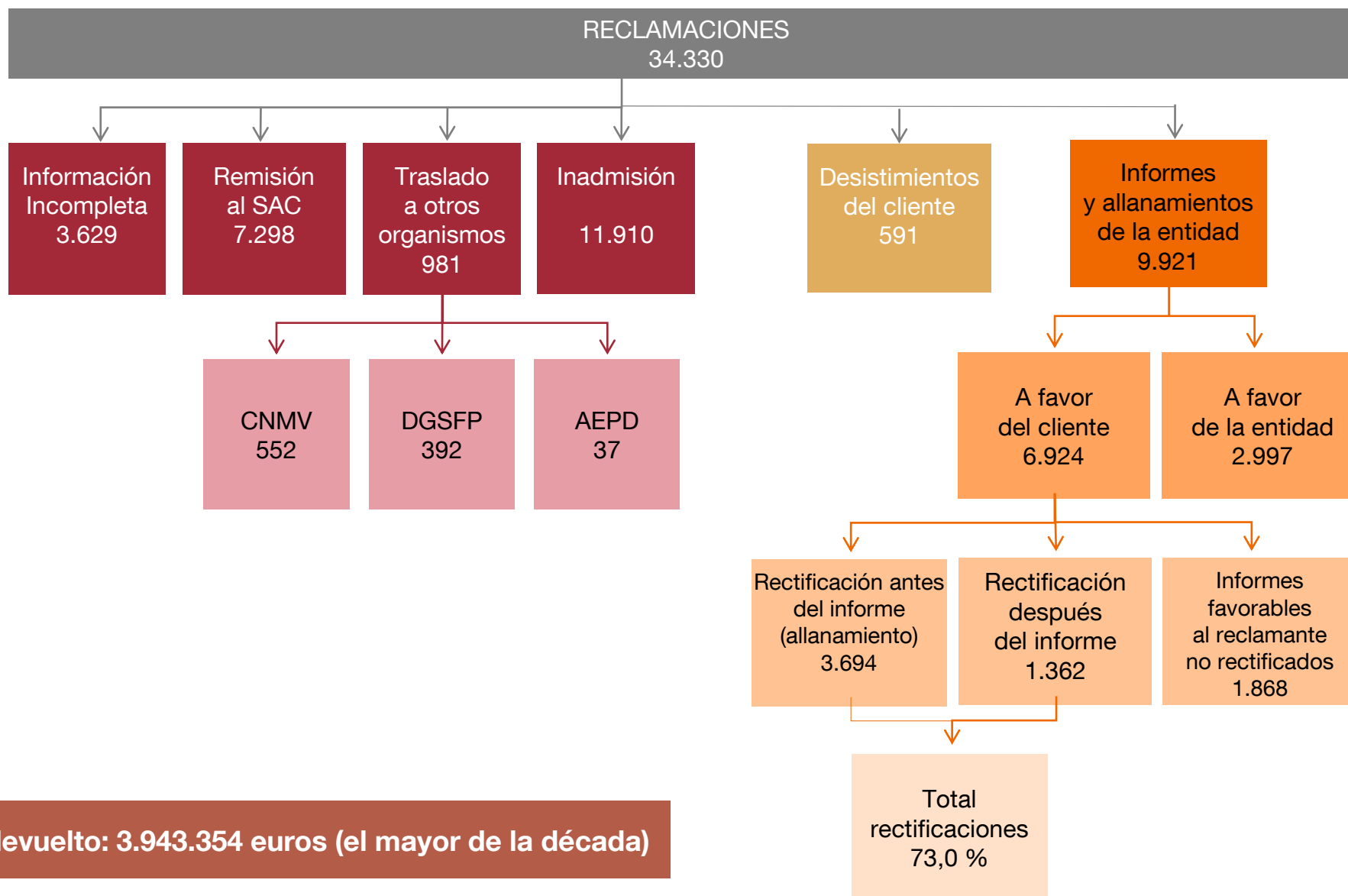
- Motivos: operaciones fraudulentas y falta de entrega de documentación.

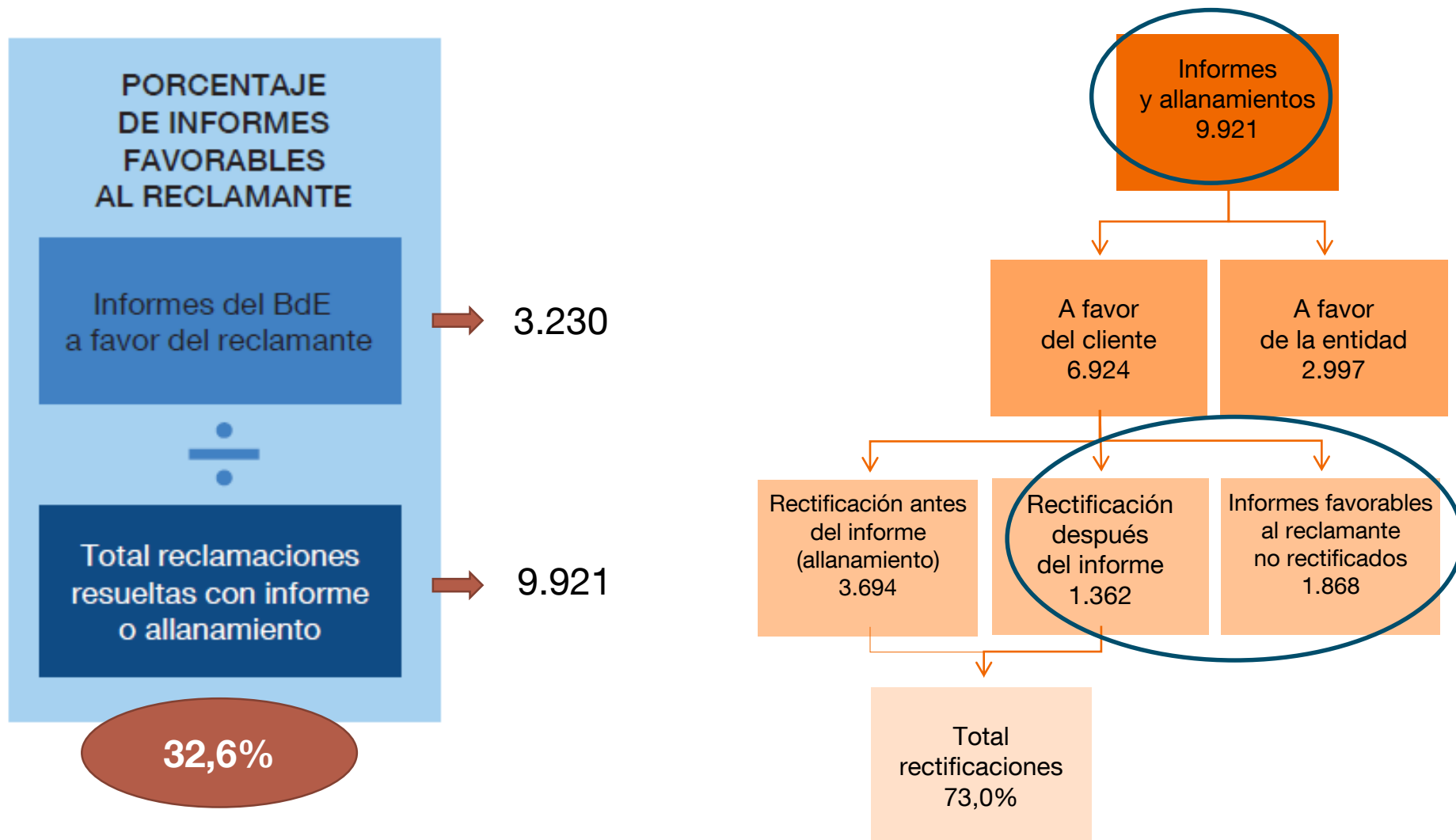
- Incremento en **cuentas corrientes y depósitos**: 40,7 %

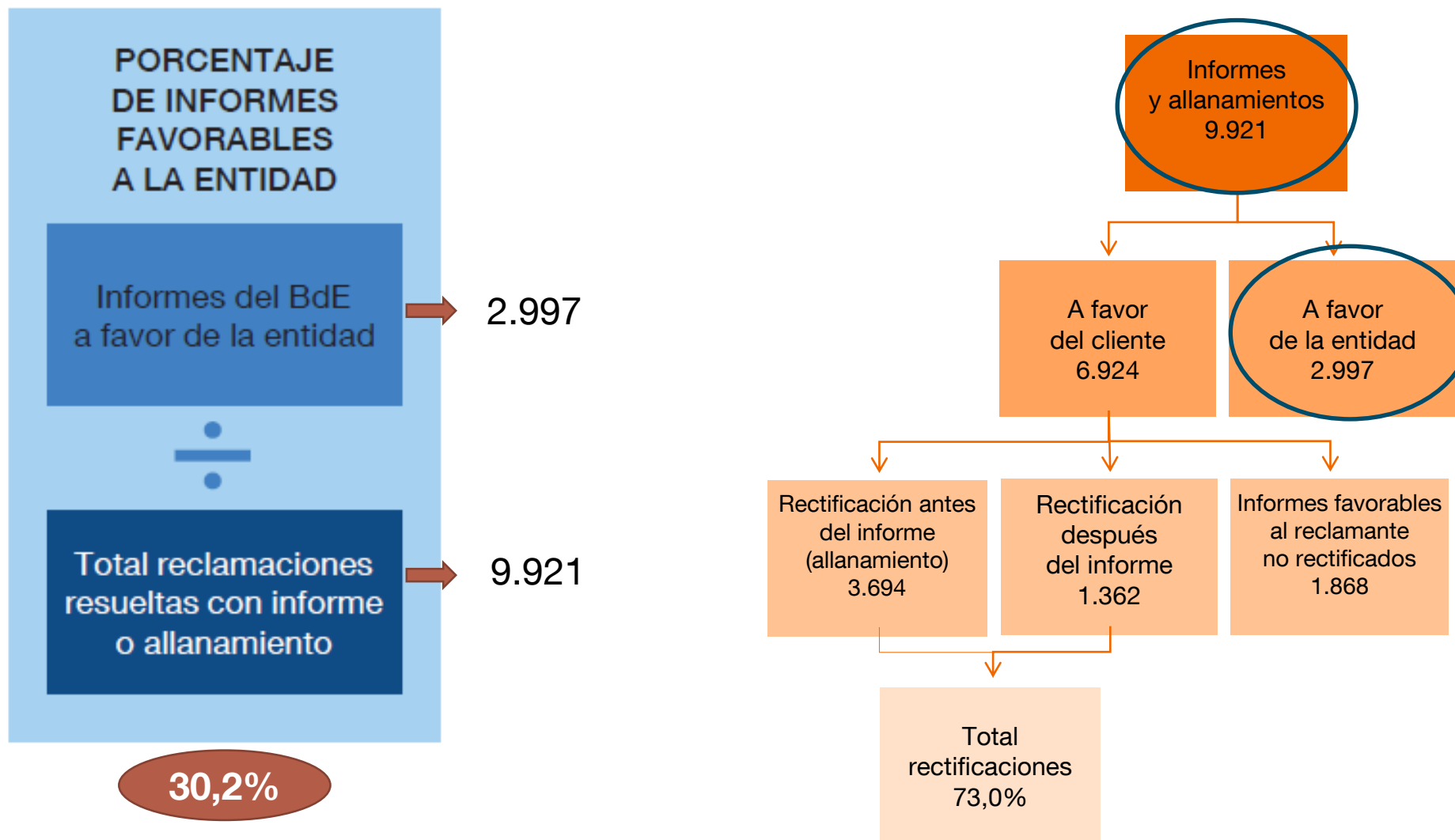
- Motivos: destacan comisiones por mantenimiento en cuenta corriente.

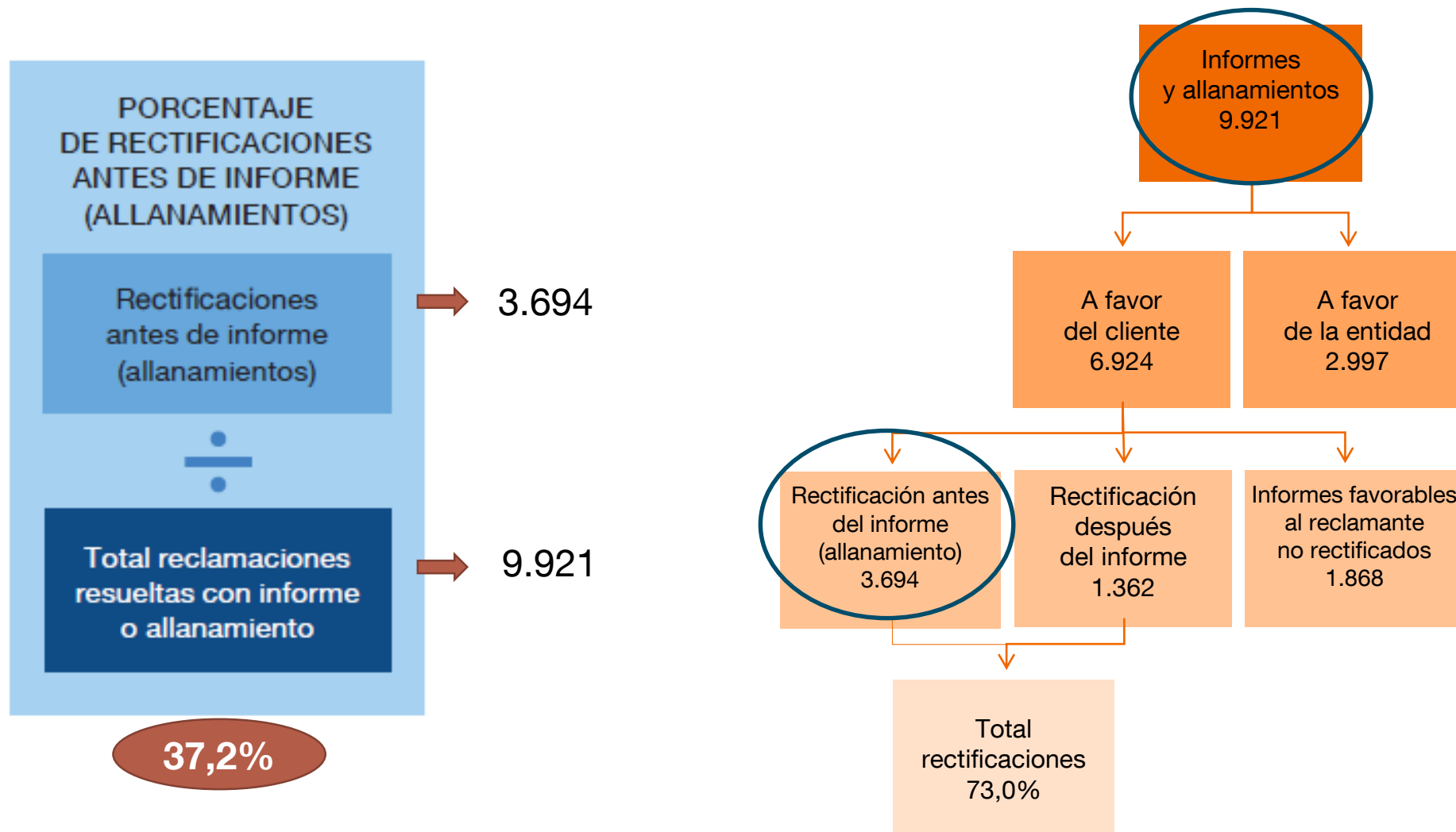
Principales materias de reclamación
Distribución porcentual

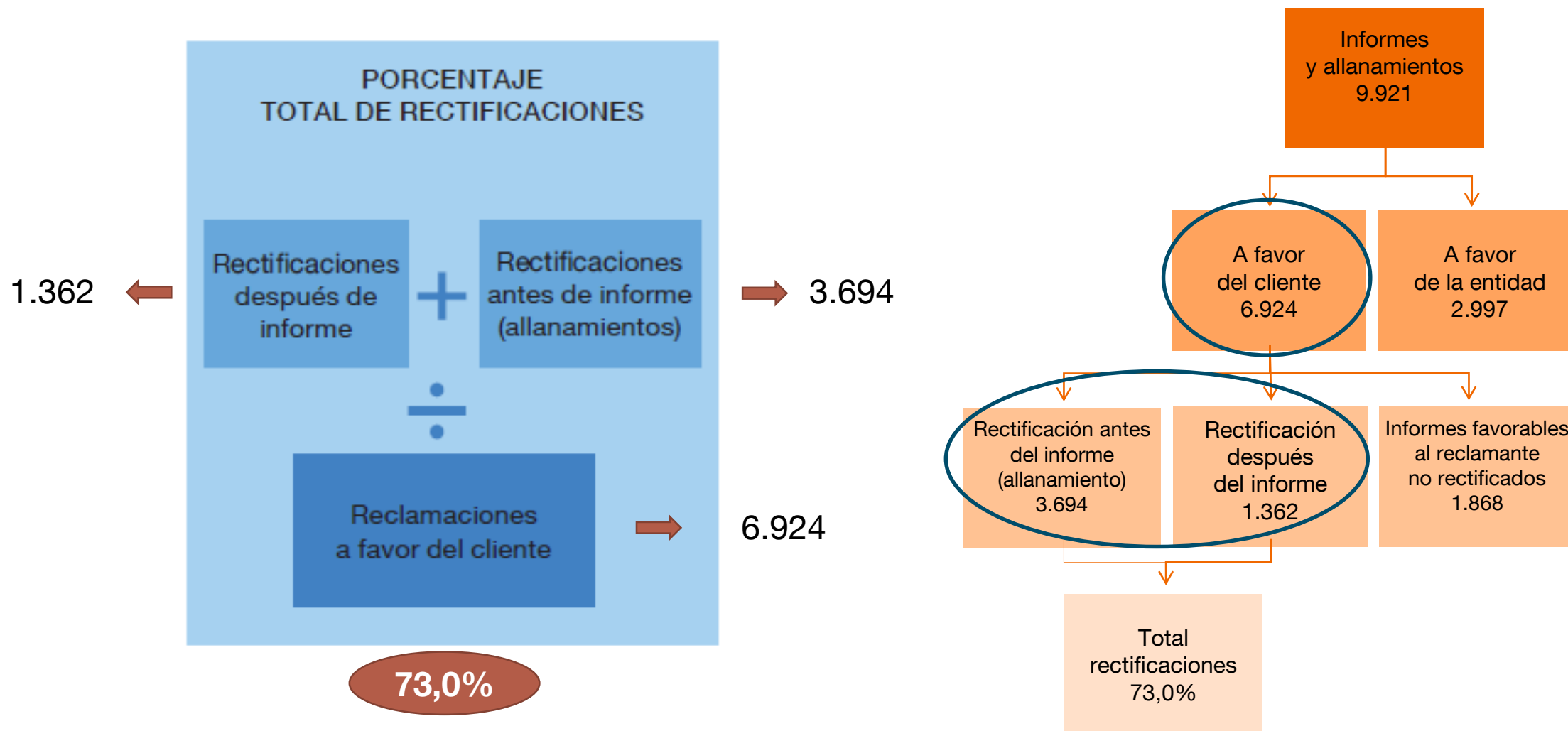


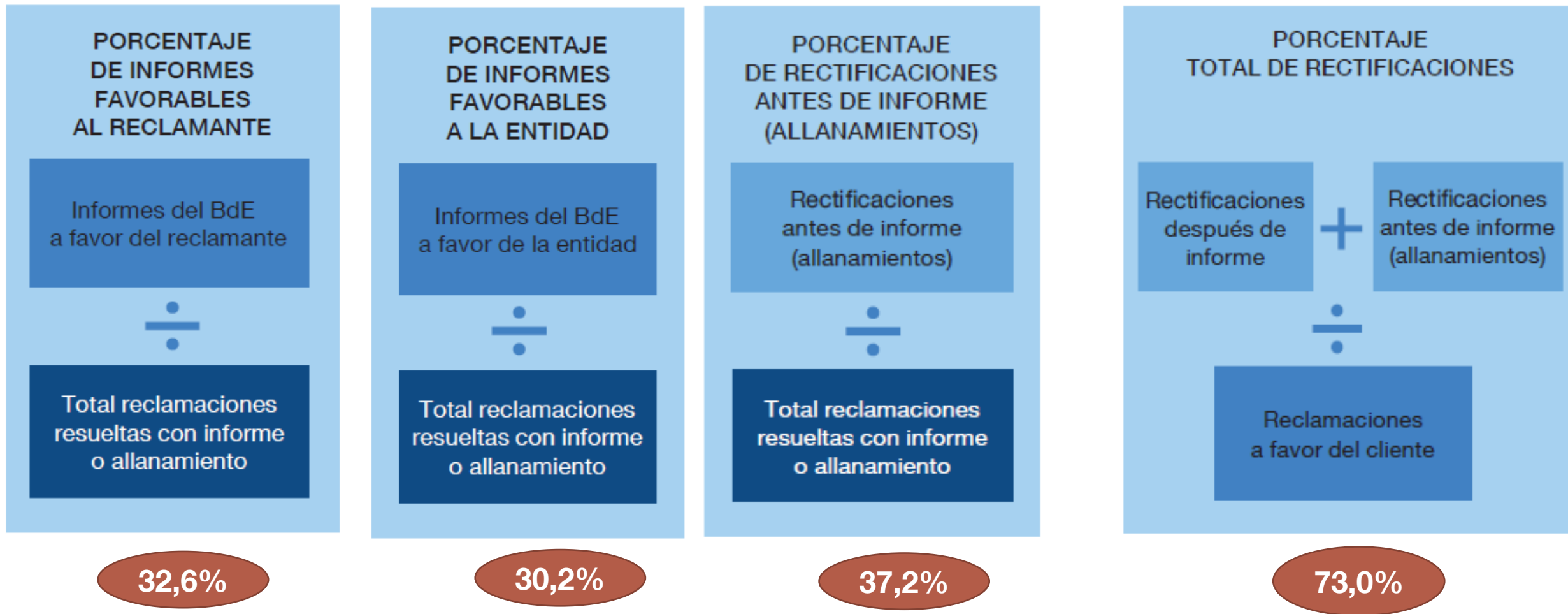












Estos tres porcentajes siempre suman el 100%

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

