

# PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2022

**Alberto Ríos**

Director General de Conducta Financiera y Billetes

**Fernando Tejada**

Director del Departamento de Conducta de Entidades

**Nieves Prieto**

Jefa de la División de Reclamaciones

Madrid

6 de octubre de 2023

DIRECCIÓN GENERAL DE CONDUCTA FINANCIERA Y BILLETES



# ÍNDICE

1. Datos de la actividad de reclamaciones
2. Criterios o nuevas materias destacadas
3. Datos de la actividad de consultas



Atención individualizada de controversias

Elaboración de criterios de buenas prácticas bancarias

Contribución a la regulación de transparencia bancaria

Input para el ejercicio de la función supervisora

Instrumento de educación financiera

Complementa la función de los SAC

Dación de cuentas/vocación de servicio público

**180.395 escritos**

- 80.142 entradas
- 100.253 salidas

**Plazo medio de  
resolución:  
69 días  
naturales**

**1 de cada 3 por  
operaciones  
presuntamente  
fraudulentas  
(tarjetas y  
transferencias)**

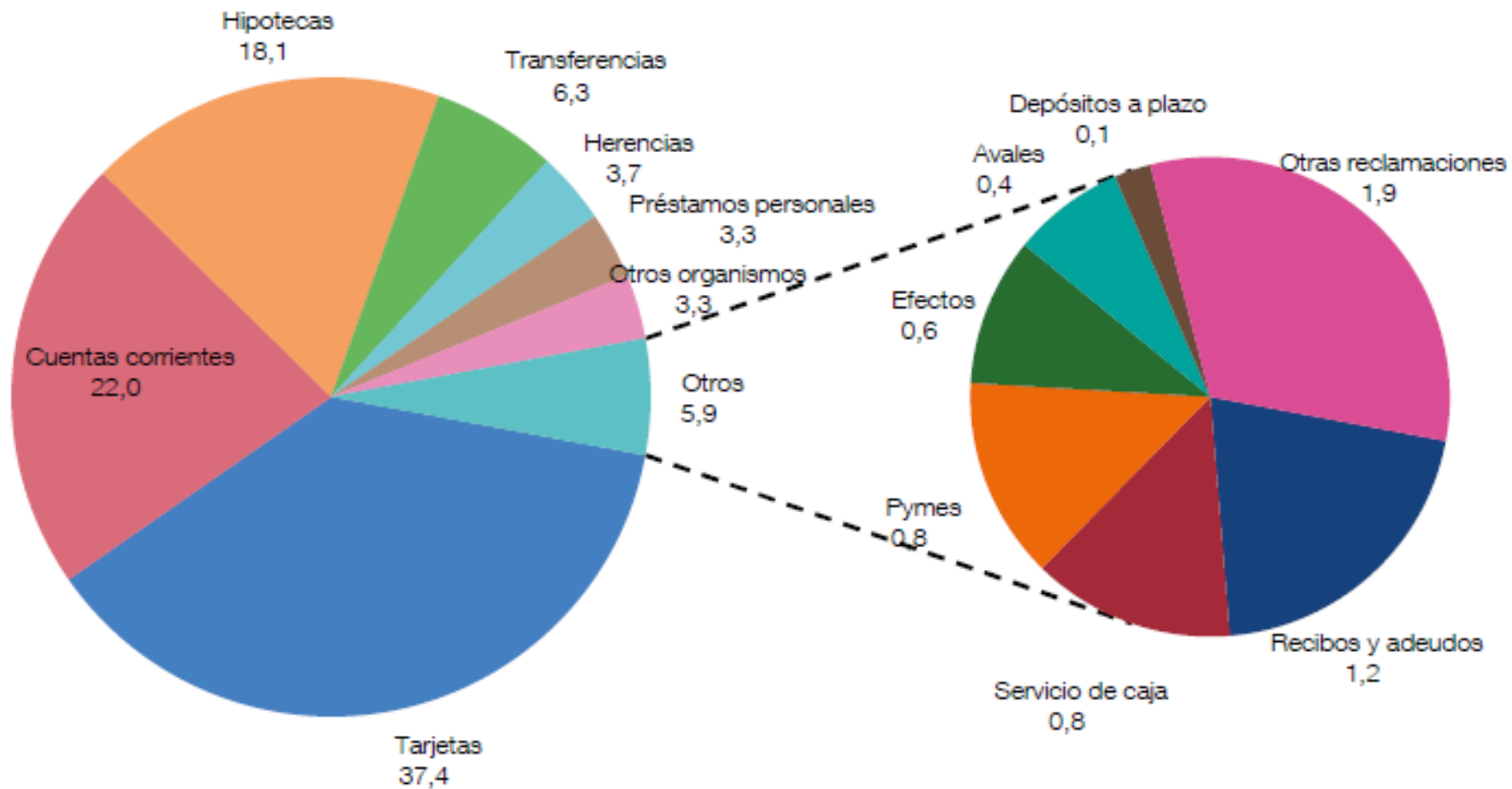
**34.146  
reclamaciones**

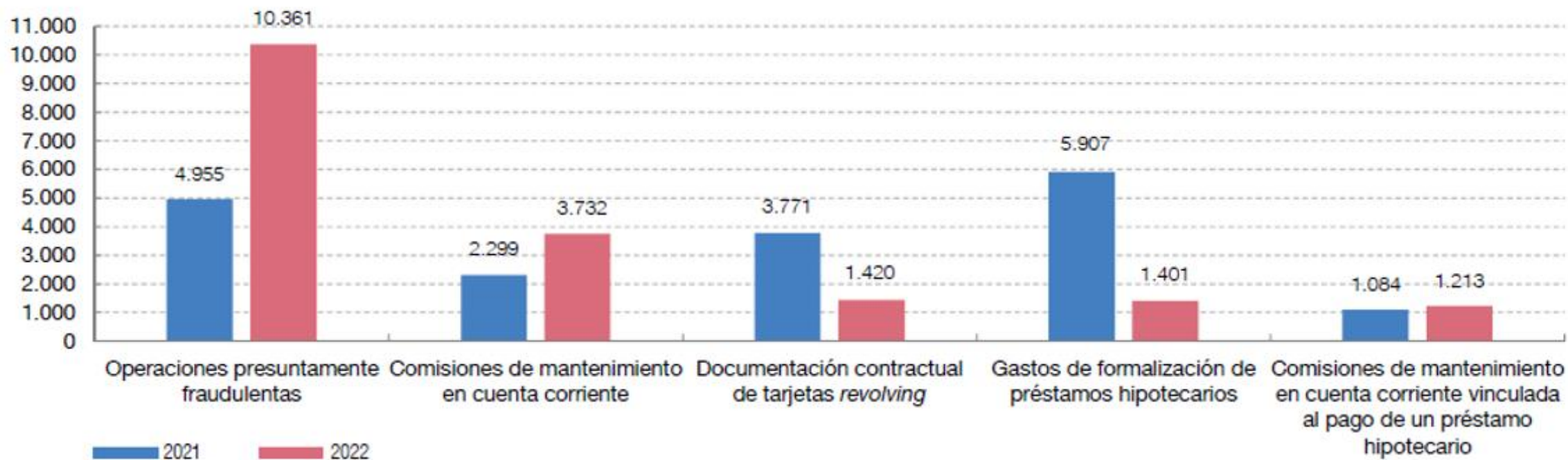
**95,3%**  
presentadas por  
**consumidores**  
residentes en la UE

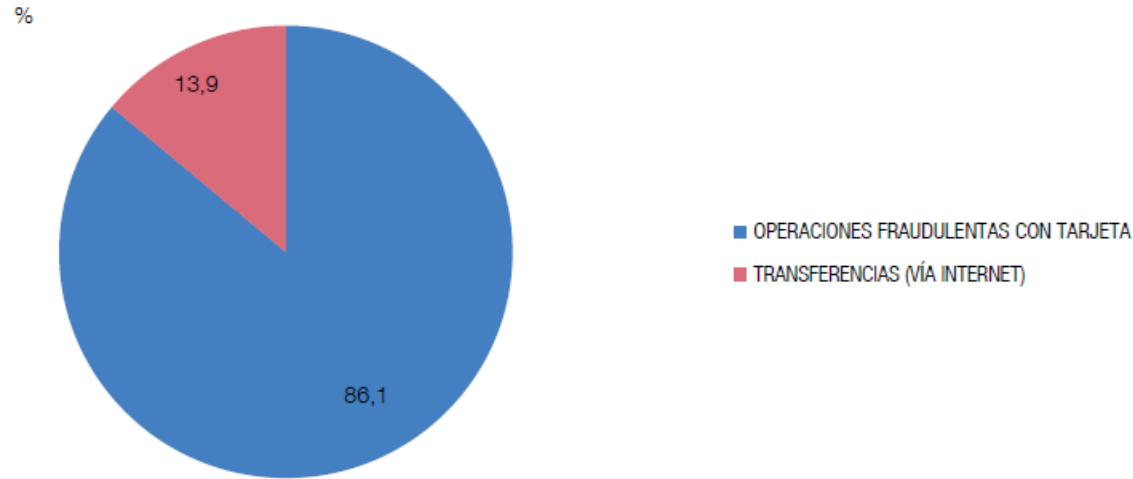
**79,5%**  
dirigidas  
contra  
**bancos**  
nacionales

**Índice de  
rectificaciones:  
83,7%**









**10.361 reclamaciones en Banco de España por operaciones fraudulentas (30,3% del total)**

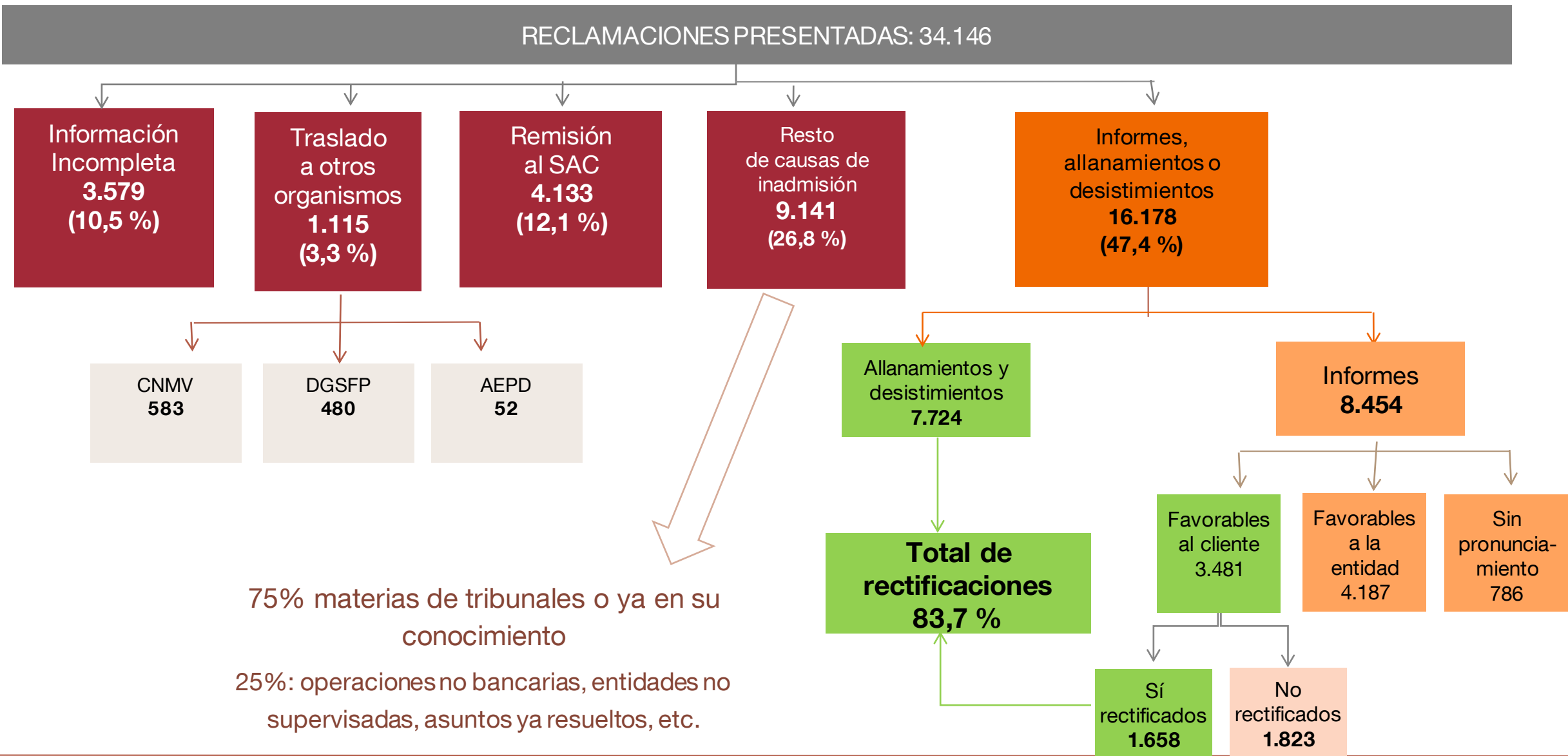
El 86,1 % (8.919 casos) se corresponden con operativa de tarjetas (y el 13,9 % restante, con transferencias vía Internet)

## ES

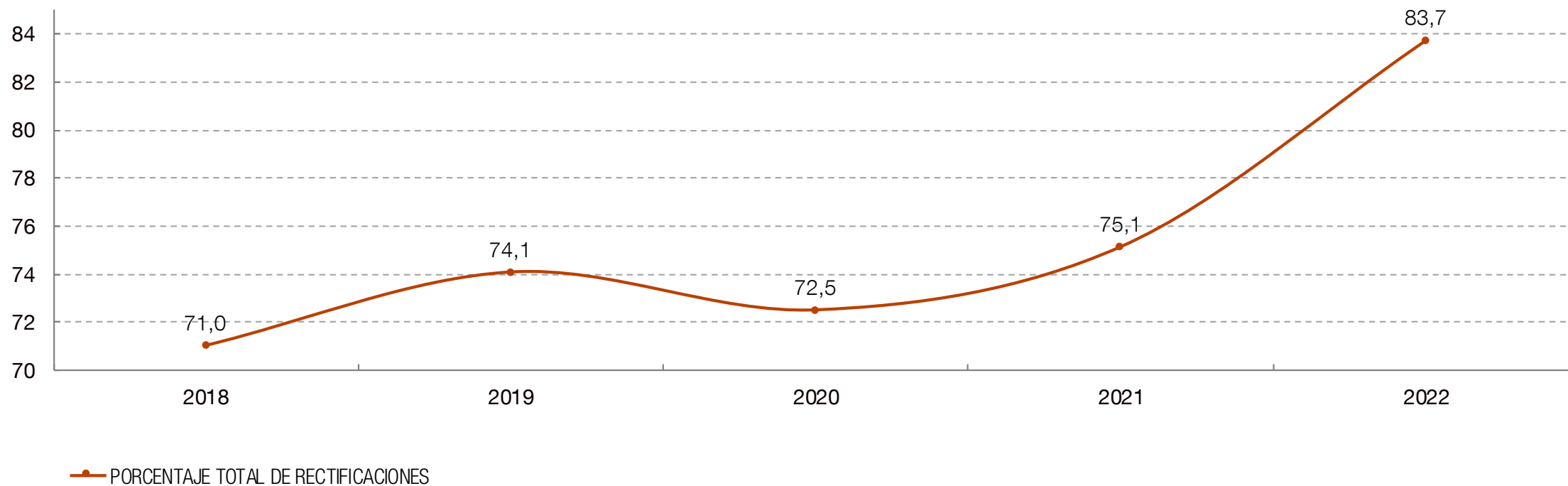
- Los casos analizados han afectado al 0,01 % de los 102 millones de tarjetas en uso
- En 2022 se realizaron 7390 millones de transacciones con tarjetas a través de TPV.

## UE

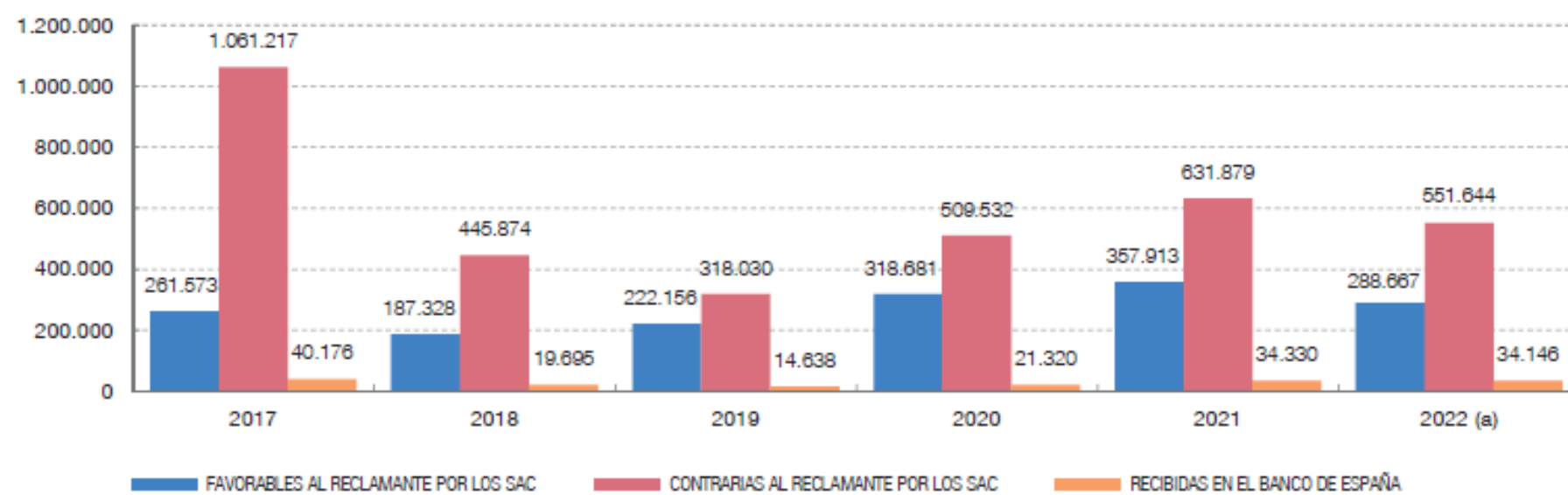
- el fraude en los pagos no presenciales hechos con tarjeta se redujo en 2021 en un 12% ([BCE](#), Informe sobre fraude en los pagos con tarjeta).







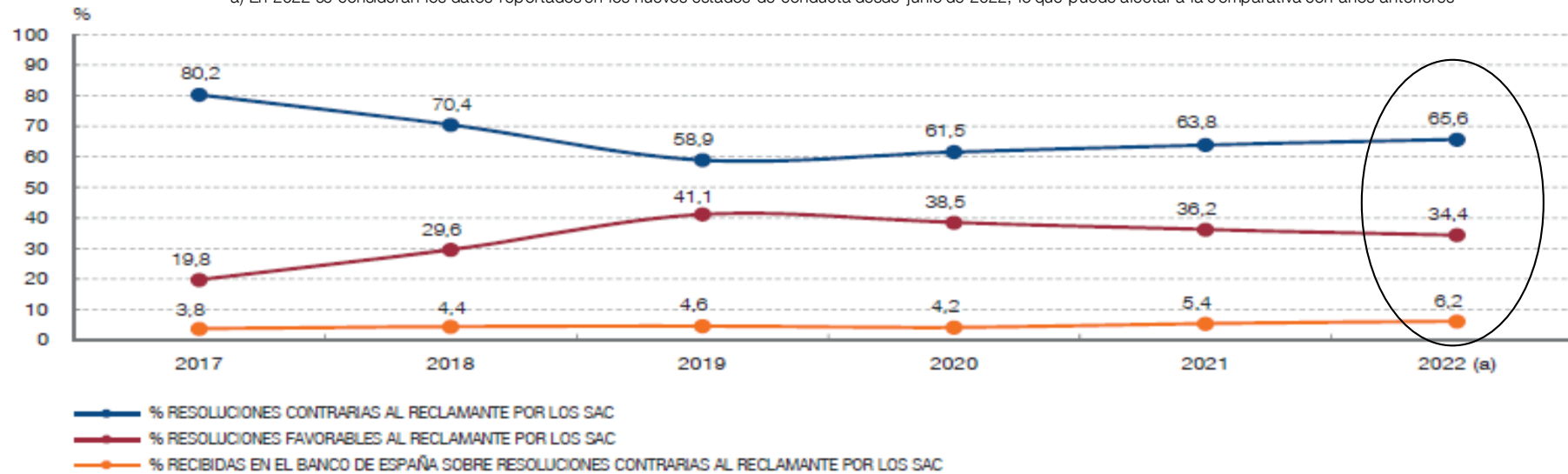
Importe total devuelto: 6.026.691 €



**840.311**  
reclamaciones recibidas por los SAC

De las que  
**551.644**  
(el 65,6%) fueron resueltas  
contra el reclamante

a) En 2022 se consideran los datos reportados en los nuevos estados de conducta desde junio de 2022, lo que puede afectar a la comparativa con años anteriores



Banco de España recibió  
**34.146**  
reclamaciones  
(6,2% sobre las  
551.644)



## Modificación al alza de tipo de interés de tarjeta *revolving*

Se ha reforzado la transparencia de este tipo de operaciones



## Pagos inmediatos con Bizum

Se incluye información de interés para los usuarios de estos pagos inmediatos para mejorar la seguridad y prevenir el fraude



## Operaciones vinculadas a pagos

Nuevos criterios que refuerzan la seguridad



## Robo o extravío de cheques bancarios

Actualización de los criterios sobre el procedimiento a seguir en estos casos



## Nuevo Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios

El nuevo CBP tiene como finalidad aliviar las dificultades de los deudores por la subida de los tipos de interés



## Descubiertos tácitos y gastos de reclamación por impago

Nuevos criterios que mejoran la transparencia



## Gastos de registro

Problemática que afecta a deudores hipotecarios cuando la entidad prestamista ha sido absorbida por otra durante la vida del préstamo



## Guardadores de hecho

Creación del grupo de trabajo sobre la problemática derivada de la Ley 8/2021

Inicio

## EncuenTRA: Consulta de Normativa y Criterios de Buenas Prácticas

Nueva aplicación [EncuenTRA](#).

Permite la consulta de los criterios de buenas prácticas y de la normativa de conducta, transparencia y protección a la clientela.

> Entidades

> Productos y Servicios

> Materias

> Fuente

Filtro por palabra

Palabras clave

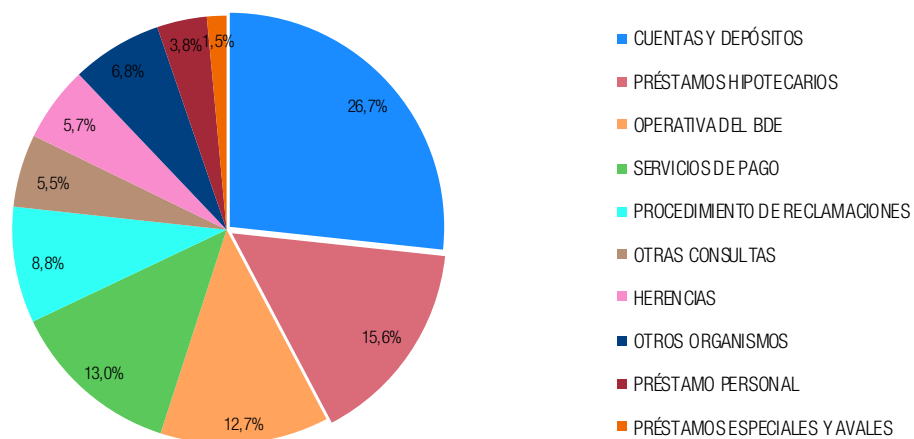


Los resultados tienen una finalidad meramente informativa y orientadora, por lo que no tienen valor jurídico.



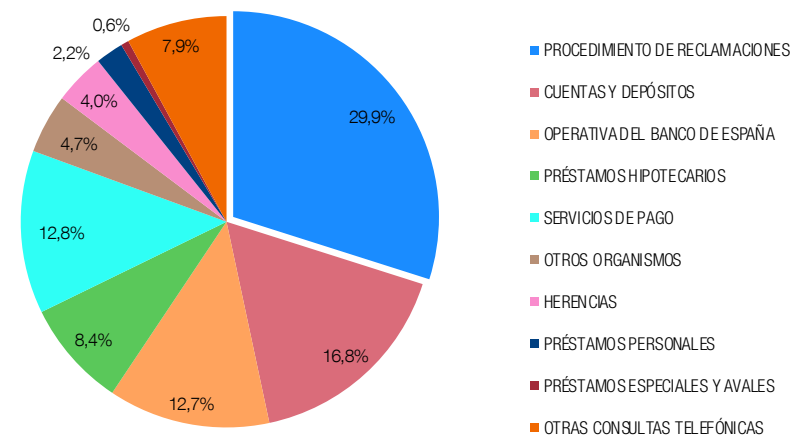


CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2022 (%)



**El 42,3% de las consultas escritas recae sobre cuentas y depósitos y préstamos hipotecarios**

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2022 (%)



**Cerca de un tercio de los ciudadanos llaman para interesarse sobre el procedimiento de reclamaciones**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

