

Pese a la caída de las protestas en 2019

El BdE alerta de un posible aumento de reclamaciones por el IRPH y las revolving

El supervisor señala que las cifras anuales presentan oscilaciones vinculadas con la comercialización de hipotecas y las sentencias judiciales.

LUCÍA GÓMEZ
Jueves, 23 Abril 2020, 04:30



Pablo Hernández Cos, gobernador del Banco de España, en la XI Conferencia Anual de Mercados de Capitales / AFME

Los usuarios de los servicios bancarios enviaron **14.641 reclamaciones** al **Banco de España** durante 2019, una de las cifras más bajas de los últimos años, tal y como consta en el **Informe Institucional 2019** que ha hecho público este mismo miércoles el propio regulador. De cara a este ejercicio de **2020**, la entidad pública señala que la tendencia decreciente que se ha vivido en los últimos años "apunta a mantenerse" al mismo tiempo que alerta que no es descartable un **repunte** como consecuencia del **IRPH** de las hipotecas y las tarjetas 'revolving'.

En concreto, el **BdE** recuerda las resoluciones judiciales vinculadas con estos dos procedimientos que vieron la luz hace unos meses como uno de los posibles impactos que pudieran elevar las cifras que se esperan para este atípico 2020. Cabe recordar que a principios del mes de marzo, el **Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea (TJUE)** establecía que los casos en los que las hipotecas estuvieran **referenciadas al IRPH** deberían ser juzgados uno a uno, dejando de lado el pronunciamiento anterior del Supremo. Con apenas unos días de diferencia, era este órgano

CONTENIDO PATROCINADO



ING vuelve a revolucionar el mercado con su nuevo producto

mundo-financiero.com



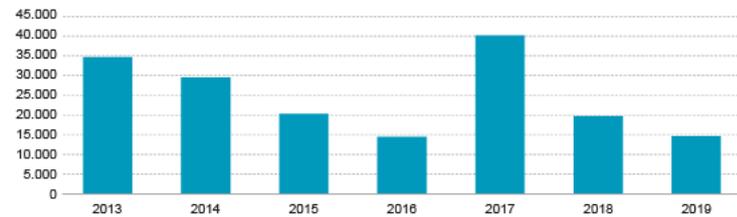
Mira también

El BBVA echa un capote al Gobierno y dice que los avales salvan 1,6 puntos del PIB

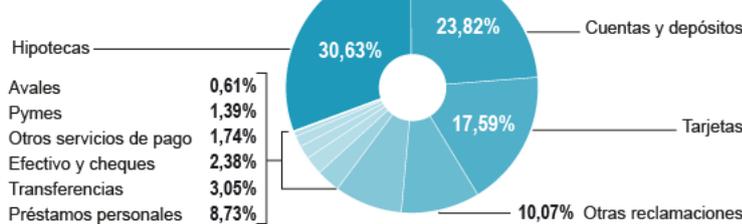
Y es que el número de reclamaciones presentadas depende, en gran medida, de las prácticas que haya llevado a cabo la banca o las expectativas que se hayan podido generar en los clientes con sentencias judiciales como las citadas, que puedan dar lugar a que cada cliente presente su queja. Así ha sido en los últimos años y así seguirá siendo durante este ejercicio, según afirma el propio Banco de España. De hecho, tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico, las diferencias entre un año y otro son muy destacadas por este motivo.

RECLAMACIONES DEL CLIENTE BANCARIO

Número de reclamaciones presentadas en los siete últimos años
Datos provisionales de 2019 a 31.12.2019



Materias de reclamaciones
Datos provisionales a 31.12.2019.
% de reclamaciones presentadas



LA INFORMACIÓN - Fuente: Banco de España

Atendiendo al primero de los gráficos se puede observar que tras el acusado incremento del volumen de reclamaciones en 2013, principalmente referidas a las cláusulas suelo -18.387 de las casi 35.000 fueron por este motivo-, se produjo un paulatino descenso en los tres años siguientes. Sin embargo, dicha caída fue bruscamente interrumpida en 2017, debido a las quejas recibidas sobre el pago de los gastos de formalización en los préstamos hipotecarios -23.040, número superior al total de reclamaciones recibidas en 2018-.

Así, durante 2019, el número de reclamaciones se ha reducido desde las 19.695 formuladas en 2018 hasta las 14.641, lo que supone que se mantenga la tendencia a la baja que comenzó en el año anterior, alcanzado niveles similares a los de 2016. Esta disminución responde, de acuerdo con el regulador, al descenso continuado de las reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios -23.040 en 2017, 6.091 en 2018 y cerca de 1.300 en 2019-.

La mayor parte de las reclamaciones, por hipotecas



Elige cuánto quieres pagar por tu seguro de coche y te regalamos una tarjeta...

Doppo by Zurich

recomendado por

MÁS VISTAS EN EMPRESAS



Cien familias denuncian la pérdida de su casa tras vender Escrivá su promotora



Renfe empleará a 2.500 personas: sueldo de hasta 35.000€ y extra de antigüedad



Garrigues desbanca a Uría como bufete líder en fusiones y adquisiciones (M&A)

con los datos que facilita el BdE de cierre del ejercicio 2019. Por detrás, con casi un 24%, se sitúan las que tienen que ver con **cuentas y depósitos**, seguidas de las **tarjetas**, bien de crédito o débito, que contratan los clientes (con un 17,57%).

Estos porcentajes podría modificarse sustancialmente si se tiene en cuenta el aviso de la institución que capitanea **Pablo Hernández de Cos** y que pone en el foco de cara a este 2020 a las reclamaciones que tienen que ver con el **IRPH**, manteniendo la mirada en las hipotecas, y en las tarjetas '**revolving**', aquellas que te permiten aplazar el pago de las compras y hacerlo, en vez de a mes vencido, a plazos, **aumentando consecuentemente el tipo de interés a pagar**.

En este sentido, desde **Asufin**, Asociación de usuarios financieros, se demanda la creación ya de una Autoridad Independiente de Protección al Cliente Financiero. "Sin un servicio de reclamaciones no vinculante, seguiremos colapsando los tribunales", afirma **Patricia Suárez**, su presidenta. "Ahora estamos atendiendo la salud física y mental pero después del Covid habrá que subsanar la financiera y sin organismos que atiendan a los clientes bancarios, los tribunales se colapsarán retrasando, una vez más, que los consumidores recuperen el dinero que tanto necesitan en tiempos de crisis", señala.

ACIONADOS

El bastión eléctrico: la fortaleza de sus dividendos contrasta con la de los bancos

El BBVA echa un capote al Gobierno y dice que los avales salvan 1,6 puntos del PIB

La banca según San Mateo. Por sus créditos los conoceréis

Caixabank refuerza su capital por encima del mínimo del 12% al reducir dividendo

[Banco de España](#) · [Economía](#) · [Empresas](#) ·

[IRPH. Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios](#) · [Banca](#)

interesar

ino para esta
€ de descuento al

Descubre los manjares más
caros del mundo
[Simpatia.es](#)

Lumapps y Altostratus facilitan
la comunicación interna en las
empresas durante la pandemia
[Computer World](#)



cos en los que no debes usar dinero en



La titulación que va a revolucionar el diseño.
Solicita info

[ESNE](#)



de Jordi Cruz en
para hacer en casa:
arroz



Este es el dinero que puedes
ingresar en tu cuenta sin que lo
rastree Hacienda



Fallece Cristina Elena de
Borbón, hija del Duque de
Sevilla, a los 44 años



op Parker y Peñín
Ofertas en Rioja,
70...



¿Cuántas veces te has
imaginado sin hipoteca?

[Nescafé](#)



Curso gratuito de Análisis
Técnico para invertir en bolsa

[Estrategiasdeinversion.com](#)



ctor Mark Blum de 'Cocodrilo
os 69 años por el coronavirus



Proteger del COVID-19 a pacientes
inmunodeficientes

[CRIS contra el cáncer](#)

Trabajo pondrá la lupa en los clubes de fútbol que hayan hecho ERTE

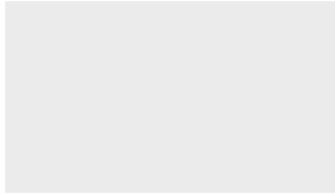
FERNANDO PASTOR / JESÚS TRAVIESO



El Fondo Social Europeo, en el foco

Díaz llega al G-20 con un SOS: destinar fondos de formación al desempleo

CRISTINA ALONSO



Las cifras no dan tregua

La compleja desescalada: pocas CCAA cumplen los reglas para abrir la mano

VALENTINE HILARIE

arios

n

dir un comentario

Suscribirse RSS

SECCIONES

- Empresas
- Economía
- Opinión
- España
- Tecnología
- Practicopedia
- Mercados
- Deportes
- Cultura
- Vida
- Temas
- Lo último

SERVICIOS

- Sobre nosotros
- Tlf: 91 766 8117
- ¿Quiénes somos?
- Publicidad
- RSS

Aviso legal

- Condiciones de uso
- Política de privacidad
- Política de cookies

