



# Las hipotecas casi triplican las quejas de clientes al Banco de España

Por primera vez, en el 63% de los casos en los que el supervisor dio la razón al cliente, los bancos rectificaron y asumen su error



ÍÑIGO DE BARRÓN

Madrid - 29 OCT 2018 - 21:14 CET

El aluvión de sentencias de los tribunales sobre los gastos hipotecarios favorables a los clientes en 2017 disparó el número de reclamaciones al Banco de España. Los clientes de los bancos utilizan esta vía porque es más barata y rápida que la judicial. El año pasado el Banco de España recibió 40.176 reclamaciones, un 177,8% más que en el ejercicio precedente, y un récord histórico. En el 38% de los casos en los que el supervisor dijo que el cliente tenía razón, las entidades se la denegaron. Los grandes bancos que más rectificaron fueron CaixaBank, Santander y BBVA. Los que menos, Kutxabank, Liberbank y Bankinter.





Sede del Banco de España, en Madrid.

Las hipotecas se han convertido en el gran monstruo de la banca. En 2013 se vivió el episodio de las cláusulas suelo, que inundaron los juzgados de toda España y el propio servicio de reclamaciones del supervisor, con 34.645 quejas. Tras varios ejercicios más tranquilos, en 2017 los gastos hipotecarios han vuelto a dar otra sacudida con 40.176 quejas.

### **QUEJAS DE LOS USUARIOS DE BANCA**

Fuente: Banco de España. **EL PAÍS**

Las razones son las mismas: cuando los jueces dan la razón a los clientes, muchos acuden primero al Banco de España. No es necesario contratar

abogados ni procuradores, el formulario no es complejo y se resuelve durante el ejercicio. A cambio, puede que el supervisor le dé la razón al cliente y el banco se la niegue, pero si acude al juzgado, gana el caso en una inmensa mayoría de las ocasiones.

El año pasado, las hipotecas absorbieron el 81,4% de las reclamaciones presentadas por los clientes. De ellas, la mayoría fueron motivadas por la discrepancia con el cobro de gastos de formalización en los préstamos hipotecarios, que propició 23.020 reclamaciones, y otras 6.071 por cláusulas suelo, según consta en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España. En lo que va de 2018, las quejas han caído con fuerza. El

supervisor recibió en torno a 16.000 reclamaciones en los nueve primeros meses, según los datos provisionales.

La Memoria de Reclamaciones de 2017 tiene una noticia buena y otra mala. La negativa es que se han disparado las quejas, pero la positiva es que, por primera vez, los bancos rectifican y dan la razón al cliente en un 62,4% de las ocasiones en las que el Banco de España ha dicho que habían obrado mal.

Puede parecer escaso, pero este porcentaje es el doble que en 2016, cuando la banca solo rectificó en un 36,8% de las ocasiones. En 2012, todavía era peor: el porcentaje bajó hasta el 18%, algo que ayuda a entender la mala reputación del sector. La banca se ha aprovechado durante años de que las resoluciones del supervisor a favor del cliente no son vinculantes, algo que quieren cambiar los principales partidos políticos.

---

#### MÁS INFORMACIÓN

Los bancos ignoran el 56% de las quejas de los clientes a los que el Banco de España da la razón

---

La banca ignora el 36% de las quejas de clientes que acepta el Banco de España

---

Este bajo porcentaje de rectificaciones provocó el enfado del supervisor el año pasado e inició inspecciones en las entidades que no atendían a su resolución favorable al cliente. El efecto ha sido inmediato, aunque todavía se ignora el 37,6% de los casos en donde el cliente tiene razón. Al negársela, el banco aboca al cliente a ir a un juzgado.

Pero no todos los bancos se comportan igual. Según el supervisor, Santander Consumer, Abanca, CaixaBank, Santander, BBVA, Sabadell y Bankia son los que más veces han admitido su mal comportamiento. Es significativo este cambio de actitud que ha provocado que los más grandes estén a la cabeza de este *ranking*. Hace un lustro, la situación era muy diferente.

## Kutxabank, entre las peores

### CLASIFICACIÓN POR GRADO DE RECTIFICACIÓN EN 2017

No se incluyen los bancos con menos de 10 quejas

Fuente: Banco de España. **EL PAÍS**

En el otro lado, en donde no se rectifica ni aunque lo diga el Banco de España, destacan Caixa Geral (que no lo hace en ninguna ocasión) y Kutxabank, que solo admite su error en un 8% de los casos, Banca Pueyo, Cetelem, CajaSur (filial de Kutxabank), WiZink —con 260 reclamaciones—, Liberbank y Evo.

En 2017 se resolvieron 10.428 reclamaciones, de las cuales el 73,1% fue favorable al reclamante y el 26,9% a la entidad, en línea con 2016. En 1.693 casos se produjo un allanamiento de la entidad, es decir, que le da la razón al cliente cuando el Banco de España notifica que ha abierto expediente.

En cuanto a las reclamaciones por el pasivo, destacaron las incidencias relativas a las liquidaciones de cuentas corrientes (1.387), las tarjetas (1.475) y las transferencias (304), cifras estables frente a 2016. La banca sigue teniendo una asignatura pendiente.

Se adhiere a los criterios de

[Más información >](#)

---

#### ARCHIVADO EN:

Banco de España · Reclamaciones consumo · Derechos consumidor · Bancos  
· Consumidores · Consumo · Mercados financieros · Empresas · Economía · Banca



## NEWSLETTERS

Recibe la mejor información en tu bandeja de entrada

### CONTENIDO PATROCINADO



**Te explicamos cómo puedes reclamar los gastos de tu hipoteca**

(RECLAMADOR)



**Crossover deportivo por 8€ al día. Solicita la oferta ahora**

(NISSAN)



**El SEAT Seminuevo que buscas con todas las garantías y con entrega inmediata**

(DAS WELTAUTO)



**Los pueblos más bonitos de Europa**

(ENFEMENINO)

## Y ADEMÁS...



**Este escalofriante vídeo muestra un autobús hundiéndose un puente a su paso**

(EPIK)



**Aitana, acusada de plagio en su libro La tinta de mis ojos**

(TIKITAKAS)





## ¡Silencio! Se rueda

(ECONOMÍA)



## La historia entre Pérez-Reverte e

(EPIK)

recomendado por

© EDICIONES EL PAÍS S.L.

[Contacto](#) | [Venta de contenidos](#) | [Publicidad](#) | [Aviso legal](#) | [Política cookies](#) | [Mapa](#) | [EL PAÍS en KIOSKOyMÁS](#) | [Índice](#) | [RSS](#)