



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/4891

13/02/2020

10462

AUTOR/A: DE QUINTO ROMERO, Marcos (GCs)

RESPUESTA:

Según indica el Banco de España, los datos que constan en sus registros muestran una clara tendencia a la baja en el volumen total de expedientes de reclamaciones de todo tipo tramitados entre 2017 y 2019.

En concreto, respecto a las reclamaciones relacionadas con el crédito revolving, el Banco de España aprecia un incremento progresivo en este periodo, si bien también se constata un aumento significativo de los expedientes que concluyen con un informe favorable al reclamante, en los que la entidad rectifica su conducta, y de los expedientes que concluyen con un allanamiento de la entidad (previo a la emisión de informe).

Conviene señalar que en los informes motivados que se remiten a los reclamantes se les informa expresamente de que en el Portal del Cliente Bancario del Banco de España existe un simulador¹ que les permite calcular la fecha de vencimiento de la última cuota de una tarjeta revolving. Este simulador se lanzó en 2016 y se divulga regularmente a través del citado Portal y del sitio web del Plan de Educación Financiera www.finanzasparatodos.es

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital está elaborando un proyecto de Orden Ministerial para el establecimiento de obligaciones adicionales de información y evaluación de la solvencia en la comercialización de créditos al consumo de duración indefinida, habiendo sido sometido a audiencia pública (entre el 25 de octubre y el 18 de noviembre de 2019) de conformidad con lo previsto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Por otra parte, cabe señalar que el Banco de España publica anualmente la Memoria de Reclamaciones, a través de la que se divulgan datos estadísticos de los expedientes de reclamaciones atendidos durante el ejercicio y se difunden los criterios

¹ https://app.bde.es/asb_www/es/vencimiento.html#/principalVencimiento



de buenas prácticas fijados en su resolución. En la Memoria de 2018 se publicaron las buenas prácticas exigibles a las entidades para evitar los casos de lenta amortización de la deuda acumulada en las tarjetas revolving.

Madrid, 27 de marzo de 2020