

MEMORIA DE RECLAMACIONES

2025

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema



MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1

DATOS DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES

Introducción 18

1 Actividad de reclamaciones del Banco de España 20

- 1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación 20
- 1.2 Reclamaciones recibidas 22
- 1.3 Tramitación y resolución de expedientes 25
- 1.4 Entidades reclamadas 29

2 Actividad de los servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades supervisadas 33

2

ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES ADMITIDAS

Introducción 37

1 Tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España 40

2 Reclamaciones admitidas por tipo de resolución y comportamiento de las entidades 42

- 2.1 Evolución e índice de rectificaciones 42
- 2.2 Rectificaciones antes de informe 46
- 2.3 Informes favorables a la entidad 48
- 2.4 Informes favorables al reclamante 49

3 Actuaciones posteriores al informe 52

- 3.1 Informes no rectificados 52
- 3.2 Informes rectificados 55

4 Importes devueltos a la clientela 57

3

CRITERIOS NOVEDOSOS DE 2025 Y CASOS DE INTERÉS

Introducción 60

1 Nuevos criterios en 2025 61

- 1.1 Penalización en préstamos al consumo 61
- 1.2 Avaes antiguos no cancelados 61
- 1.3 Saldo negativo por comisiones devengadas cuando no existen fondos en la cuenta 62
- 1.4 Expedientes de testamentaría 62

2 Casos de interés 63

- 2.1 Cuentas de personas con discapacidad 64
- 2.2 Cuentas abandonadas 64
- 2.3 Modificación del tipo de interés en cuenta remunerada 65
- 2.4 Preaviso a pymes de cancelación de financiación 65
- 2.5 Error en la contratación de un préstamo al consumo 65
- 2.6 Controversias sobre titularidad de productos 66
- 2.7 Embargos 66
- 2.8 Fraude: cheque emitido por importe superior y petición de transferencia de fondos por la diferencia 66
- 2.9 Incoherencia entre comunicaciones del servicio de atención al cliente 67

4

ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA

Introducción 69

1 Actividad del servicio de consultas en 2025 71

2 Principales indicadores estadísticos 73

- 2.1 Evolución histórica (última década) 73
- 2.2 Temáticas consultadas 74

3 Consultas de interés para la ciudadanía 76

Anejos

- 1 Informe estadístico general de las reclamaciones recibidas en 2025 86
- 2 Informe estadístico de las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea 90
- 3 Expedientes inadmitidos 95
- 4 Expedientes admitidos 98
- Siglas y abreviaturas 115
- Regulación y jurisprudencia relevantes 116
- Índice de imágenes 117
- Publicaciones del Banco de España 118

ÍNDICE DE CUADROS

1.1	Reclamaciones resueltas por los servicios de atención al cliente en 2025. Detalle por producto	35	A4.3	Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante en 2025. Comparativa con 2024	103
2.1	Reclamaciones rectificadas, por tipo de resolución	44	A4.4	Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025. Comparativa con 2024	105
2.2	Variación de la rectificación entre 2025 y 2024	45	A4.5	Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante rectificadas en 2025. Comparativa con 2024	107
2.3	Reclamaciones rectificadas en 2025, por tipo de producto	45	A4.6	Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad	109
2.4	Rectificaciones antes de informe en 2025. <i>Ranking</i> de entidades	47			
2.5	Informes favorables a la entidad en 2025. <i>Ranking</i> de entidades	49			
2.6	Informes favorables al reclamante en 2025. <i>Ranking</i> de entidades	51			
2.7	Informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025. <i>Ranking</i> de entidades	54			
2.8	Informes favorables al reclamante rectificadas en 2025. <i>Ranking</i> de entidades	56			
A1.1	Número de reclamaciones presentadas en 2025. Detalle por provincia	86			
A1.2	Productos objeto de reclamación	87			
A1.3	Temáticas de reclamación en 2025. Comparativa con 2024. Detalle	88			
A2.1	Número de reclamaciones presentadas por consumidores en 2025. Comparativa con 2024. Detalle por producto	91			
A2.2	Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia	93			
A2.3	Reclamaciones de consumidores con finalización distinta a informe o rectificación antes de informe	94			
A2.4	Reclamaciones de consumidores resueltas con informe o rectificación antes de informe	94			
A3.1	Inadmisión por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)	95			
A3.2	Motivos de inadmisión [salvo omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)] y de no competencia	97			
A4.1	Temáticas de reclamación de las rectificaciones antes de informe en 2025. Comparativa con 2024	99			
A4.2	Temáticas de reclamación de los informes favorables a la entidad en 2025. Comparativa con 2024	101			

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1.1	Modo de presentación de las reclamaciones en 2025	20	2.7	Reclamaciones resueltas con informes favorables a la entidad en 2025, según tipo de producto	48
1.2	Reclamaciones presentadas en 2025. Residentes en España. Detalle por comunidad autónoma	21	2.8	Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante en 2025, según tipo de producto	50
1.3	Reclamaciones presentadas en los últimos diez años	22	2.9	Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025, según tipo de producto	53
1.4	Reclamaciones recibidas en 2025. Productos	24	2.10	Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante rectificadas en 2025, según tipo de producto	55
1.5	Temáticas destacadas en 2025. Comparación con 2024	25	2.11	Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años	57
1.6	Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada en 2025	26	2.12	Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2025. Detalle por tipo de resolución en las reclamaciones admitidas	57
1.7	Reclamaciones resueltas en 2025. Duración media. Comparación con 2024	26			
1.8	Reclamaciones resueltas en 2025. Admitidas e inadmitidas	27	4.1	Modo de presentación de las consultas en 2025	71
1.9	Tipos de entidades reclamadas	29	4.2	Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2025	71
1.10	Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto	30	4.3	Consultas recibidas en los últimos diez años	73
1.11	Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas, transferencias y adeudos y volumen de actividad en dicho producto	31	4.4	Materias de las consultas recibidas en 2025	74
1.12	Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto	31	A2.1	Reclamaciones resueltas (consumidor) en 2025. Duración media. Comparación con 2024	91
1.13	Las diez entidades que más reclamaciones recibieron en el Banco de España en 2025	32	A2.2	Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025	92
1.14	Reclamaciones recibidas por los servicios de atención al cliente y por el Banco de España en los últimos cinco años	34			
1.15	Resoluciones de los servicios de atención al cliente de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años	34			
2.1	Tipo de resolución (rectificaciones antes de informe e informes finales) en 2025. Comparativa con 2024	41			
2.2	Resolución final, por tipo de producto	41			
2.3	Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años	42			
2.4	Evolución de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)	43			
2.5	Evolución del índice de rectificación	44			
2.6	Reclamaciones resueltas con rectificación antes de informe en 2025, según tipo de producto	46			

ÍNDICE DE ESQUEMAS

- 1.1 Reclamaciones resueltas en 2025 28
- A2.1 Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025 92

ÍNDICE DE RECUADROS

- 4.1 Encuesta de satisfacción del servicio de atención telefónica 84



Presentación del gobernador

José Luis Escrivá



Acercarnos al cliente bancario para protegerlo mejor

En el Banco de España promovemos una relación equilibrada entre las entidades bancarias y sus clientes, propiciando actuaciones transparentes y que permitan a la ciudadanía acceder a los productos financieros que mejor se ajustan a sus necesidades.

Para cumplir con esta misión, trabajamos en dos ámbitos complementarios: uno preventivo y otro reactivo.

En el primero se enmarca la supervisión de la conducta de las entidades, que nos permite anticiparnos a las nuevas tendencias para prevenir actuaciones que puedan perjudicar a los usuarios y realizar inspecciones si detectamos algún comportamiento no adecuado.

El segundo ámbito se refiere al servicio de atención de reclamaciones y consultas, con el que podemos corregir comportamientos alejados de las buenas prácticas, contribuir a la resolución de conflictos y, además, detectar inquietudes recurrentes de los clientes e incidencias en la actuación de las entidades.

Por ejemplo, en 2025 observamos un aumento de la preocupación por los fraudes en Internet, así como por la falta de claridad sobre distintos aspectos relacionados con la contratación de crédito al consumo.

Esta valiosa información nos ayuda a orientar la estrategia de educación financiera, reforzando los contenidos para facilitar la detección de posibles fraudes o la toma de decisiones financieras fundamentadas.

Como cada año, publicamos esta *Memoria de Reclamaciones* para rendir cuentas sobre la labor realizada en la atención a la clientela bancaria y reforzar la confianza en el sistema financiero.

El documento también incluye las novedades en los criterios aplicados para resolver las reclamaciones, con el objetivo de garantizar su difusión y aumentar la transparencia. Estos criterios se actualizan periódicamente y se recogen en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, cuya última versión se publicó en abril.

En 2025 recibimos 30.970 reclamaciones, un 45 % menos que en el ejercicio anterior, lo que supone un retorno a niveles habituales de actividad tras un año de actividad extraordinaria a causa de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, de 14 de junio, sobre reclamación de gastos hipotecarios.

De estas casi 31.000 reclamaciones recibidas, se admitieron a trámite poco más de un tercio, ya que la mayoría no habían sido presentadas previamente ante el servicio de atención al cliente de la entidad o no correspondían a materias de competencia del Banco de España. Este hecho pone de manifiesto la necesidad de divulgar nuestra actividad, con el fin de que la sociedad entienda mejor qué hacemos y cómo podemos ayudarla.

En este sentido, en esta edición hemos realizado un nuevo esfuerzo para hacer la Memoria más accesible, con una narrativa más ordenada y transparente y un lenguaje más claro y sencillo que permita llegar a un público amplio y rendir cuentas ante la ciudadanía.

Además, hemos mejorado la herramienta web interactiva para ofrecer al lector una visión más detallada de la actividad de reclamaciones, con mayor granularidad geográfica y análisis por entidades.

Confiamos en que esta Memoria contribuya a mejorar el conocimiento de esta importante labor del Banco de España.

José Luis Escrivá

Gobernador del Banco de España



Tribuna de la subgobernadora

Soledad Núñez



Prevención y adaptación continua para reforzar la protección

El compromiso del Banco de España con la protección de los usuarios y la aplicación de las buenas prácticas de las entidades financieras se articula, principalmente, a través de su servicio de reclamaciones y consultas. Ambas funciones resultan claves para velar por una relación equilibrada y transparente entre las entidades y la clientela, ya que la confianza se logra, en gran medida, cuando la ciudadanía se siente respaldada y encuentra respuestas y soluciones a sus problemas.

Esta labor de atención a la ciudadanía tiene una doble dimensión. Por un lado, la más visible consiste en atender y resolver las incidencias o dudas concretas de quienes acuden al servicio en busca de ayuda. Por otro, desde una perspectiva estratégica, nos permite identificar retos y tendencias a partir del análisis de las inquietudes recurrentes de la clientela y de las incidencias detectadas en la actuación de las entidades.

Así, su valor como fuente de información resulta fundamental para la supervisión preventiva de la conducta de las entidades y para la adaptación continua de los criterios de buenas prácticas bancarias a la realidad del sector. Ambos aspectos son esenciales para reducir la conflictividad y favorecer que las incidencias se resuelvan en fases tempranas, especialmente en los servicios de atención al cliente de las propias entidades, evitando que el usuario se vea abocado a acudir a instancias adicionales.

En este contexto, en el Banco de España actualizamos anualmente los criterios aplicados para resolver las reclamaciones admitidas. Estos criterios se recogen en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, y en la presente *Memoria de Reclamaciones* destacamos aquellas novedades más relevantes por su recurrencia y su impacto en la clientela.

Por ejemplo, en el marco del objetivo de reforzar la transparencia con la clientela, hemos incorporado como buena práctica que, en las cuentas sin saldo, las entidades reflejen en tiempo real la deuda que se vaya generando por el cobro de comisiones. De este modo, el usuario dispone de información completa desde el primer momento y evita encontrarse con impedimentos para cancelar la cuenta por la existencia de deudas desconocidas.

Asimismo, hemos establecido la necesidad de informar con claridad de todas las consecuencias económicas de la amortización anticipada de los préstamos al consumo y de garantizar que, en los casos de reembolso anticipado o desistimiento, la entidad devuelva de forma proporcional la comisión de apertura abonada por el cliente.

Por su parte, el servicio de consultas es especialmente importante en un contexto como el actual, caracterizado por la rápida evolución tecnológica, que implica la aparición de nuevos productos y operadores, cambios normativos y nuevos retos. A través de este servicio, trasladamos información clara y accesible con la que buscamos contribuir a reducir la incertidumbre y facilitar que la ciudadanía pueda tomar decisiones informadas y operar con mayor seguridad.

En 2025, en el Banco de España atendimos 35.735 consultas, un 34,5 % menos que en el ejercicio anterior, lo que supone una vuelta a niveles previos a la pandemia. Este descenso responde, entre otros factores, a la mejora de la información disponible en el sitio web del Banco, a la reducción de los tiempos de resolución de las reclamaciones y a la disminución de consultas sobre materias ajenas a nuestras competencias.

Como ya hemos señalado, este servicio constituye una fuente de información clave para detectar nuevas inquietudes o incidencias. Así, del análisis de los datos de 2025 se desprende un peso significativo de las consultas relacionadas con cuentas, transferencias y adeudos, muchas de ellas vinculadas a posibles fraudes o intentos de *phishing*¹, al cobro de comisiones o a la normativa de prevención del blanqueo de capitales.

¹ Ataque, a través de técnicas de ingeniería social, mediante el que un delincuente pretende engañar a una víctima haciéndose pasar por una persona, empresa o servicio de confianza.

En la presente *Memoria de Reclamaciones* incluimos una selección de las consultas más frecuentes y de las respuestas ofrecidas, con el objetivo de reforzar la transparencia y mejorar la información a la ciudadanía. De este modo, contribuimos a identificar posibles riesgos y a que los usuarios conozcan mejor sus derechos.

Estos derechos son, por ejemplo, el de conocer, de forma clara, el motivo de denegación de un crédito personal o préstamo hipotecario, o el de poder acceder a los fondos de una cuenta en el contexto de una herencia, aunque no se hayan liquidado los productos asociados o subrogado la deuda.

Nuestro compromiso es seguir mejorando la atención a la ciudadanía. En esta línea, hemos puesto en marcha una encuesta de satisfacción sobre el servicio telefónico, el canal más utilizado por su inmediatez. En 2025, la valoración media alcanzó los 4,7 puntos sobre 5, lo que refleja un elevado grado de satisfacción y confianza. Es un resultado muy positivo, pero seguimos trabajando para ofrecer un servicio cada vez más cercano, útil y eficaz.

El sistema de reclamaciones y consultas es una pieza clave en nuestro objetivo de seguir avanzando hacia una supervisión de la conducta de las entidades que, combinando rigor y cercanía, sea capaz de anticipar riesgos y adaptarse a los cambios. Con este enfoque, situamos al usuario en el centro y lo acompañamos en un entorno cada vez más complejo, convirtiendo cada interacción en una oportunidad de mejora.

Soledad Núñez

Subgobernadora del Banco de España

Resumen ejecutivo

En 2025, el Banco de España continuó atendiendo las reclamaciones y consultas presentadas por los usuarios del sistema financiero con el objetivo de verificar la adecuada actuación de las entidades en materia de transparencia, protección de la clientela y buenas prácticas bancarias. Esta labor resulta fundamental para reforzar la confianza en el sistema financiero y favorecer una relación equilibrada entre las entidades y su clientela.

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas durante el año y sus resultados, que reflejan un aumento sostenido de las resoluciones favorables a las entidades y un descenso de las rectificaciones por acuerdo previo entre las partes, lo que podría reflejar una mejora en el funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) en la resolución anticipada de conflictos.

Asimismo, el análisis de la actividad de 2025 permite identificar varios retos, como el crecimiento de las reclamaciones y consultas relacionadas con el fraude en operaciones de pago, que se han consolidado como el principal foco de riesgo en materia de protección de la clientela.

Reclamaciones recibidas

En 2025, el Banco de España recibió 30.970 reclamaciones de los usuarios del sistema financiero, un 45 % menos que en el año anterior por el descenso de los escritos relacionados con los gastos de formalización de las hipotecas, que no son competencia de la institución.

El canal telemático se consolidó como principal vía para presentar reclamaciones, concentrando aproximadamente dos tercios de los escritos recibidos.

Desde el punto de vista territorial, Madrid, Andalucía y Cataluña concentraron más de la mitad de las reclamaciones, siendo Madrid la provincia con mayor peso relativo, con una incidencia de 10 reclamaciones por cada 10.000 habitantes, frente a las 6 de Andalucía y las 6 de Cataluña.

Pese al retorno a niveles previos, se observan cambios relevantes en el objeto de las reclamaciones. En particular, aumentaron de forma significativa las relacionadas con operaciones de pago con tarjeta o transferencias fraudulentas.

Así, las reclamaciones se concentraron principalmente en tarjetas; cuentas, transferencias y adeudos, y préstamos hipotecarios, y estuvieron vinculadas a fraude, cobro de comisiones o cancelación de productos. En conjunto, estos productos representaron en torno al 80 % del total.

Aunque siguen siendo significativas, las reclamaciones relativas a préstamos hipotecarios redujeron notablemente su peso, como consecuencia del descenso de las vinculadas a los gastos de formalización, al disiparse el efecto de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, de 14 de junio, sobre reclamación de gastos hipotecarios, relativa a los efectos de la declaración

de nulidad de estas cláusulas, así como a los criterios sobre el plazo de prescripción para ejercitar acciones como la nulidad.

Este comportamiento evidencia una transición desde conflictos de carácter coyuntural, asociados a pronunciamientos judiciales, hacia incidencias operativas de carácter general, como las derivadas del incremento de pagos por medios digitales.

La tramitación de reclamaciones mantuvo niveles elevados de actividad administrativa, con más de 221.000 documentos gestionados a lo largo del año. En paralelo, se consolidó la mejora en los tiempos de resolución, que se situaron en una media de 39 días naturales, reduciéndose respecto a ejercicios anteriores.

Reclamaciones admitidas

Pese al elevado volumen de reclamaciones recibidas, el Banco de España solo tramitó 10.856 expedientes en 2025, poco más de un tercio del total, principalmente por el incumplimiento de requisitos formales para admitirlas —no haberse presentado previamente ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente de la entidad— o por tratarse de materias fuera de su ámbito competencial.

La reducida tasa de admisión registrada sigue reflejando un conocimiento limitado del alcance competencial del Banco de España y de las condiciones de acceso al procedimiento. En este contexto, se evidencia la necesidad de lograr que los usuarios lo comprendan mejor con el objetivo de favorecer una utilización más adecuada y eficiente de este servicio de reclamaciones. Con esa finalidad, el Banco de España viene realizando acciones divulgativas, como la elaboración de un [post](#) en el blog institucional, la participación en el [pódcast CIENxCIEN](#) o la mejora, en curso, del procedimiento para presentar reclamaciones en la Sede Electrónica, además de la tarea de orientación a ciudadanos que se realiza a través de sus 16 sedes y del servicio de consultas.

Entre los expedientes admitidos, la forma de resolución más frecuente fueron los informes favorables a la entidad (39 %), seguidos de las rectificaciones previas (33 %), los informes favorables al reclamante (20 %) y los informes sin pronunciamiento (8 %).

Se considera que las entidades corrigen su conducta cuando la controversia concluye mediante acuerdo previo entre las partes (antes de la emisión del informe), o cuando, tras un informe favorable al reclamante, modifican su actuación. El índice de rectificación muestra que en el 79 % de los casos en que las reclamaciones finalizaron a favor de la clientela, esta vio satisfechas sus pretensiones. El grueso de las reclamaciones se relacionan con las tarjetas, los préstamos hipotecarios y las cuentas, transferencias y adeudos.

Este resultado refleja la capacidad del sistema para inducir correcciones en la conducta de las entidades y resolver conflictos sin necesidad de acudir a la vía judicial, contribuyendo a mejorar la eficiencia global y a reducir los costes para las partes implicadas.

En un alto porcentaje (55 %) de los informes favorables al reclamante no fue acreditada una rectificación en favor del cliente. No obstante, es preciso tener en cuenta que, en gran medida, estas resoluciones se refieren a temáticas como falta de información, transparencia o adecuada atención al cliente, por ejemplo, en la contratación de préstamos hipotecarios, que no permiten rectificarse formalmente por tratarse de una omisión informativa que no puede ser paliada con posterioridad.

Como consecuencia de la gestión de las reclamaciones admitidas por parte del Banco de España, en 2025 se registraron devoluciones por unos 6,8 millones de euros, con lo que se alcanzó un máximo histórico. La mayor parte de estas devoluciones se produjeron antes de la emisión del informe, lo que refuerza la relevancia de las fases tempranas del procedimiento. El importe medio devuelto por reclamación admitida se situó en torno a 625 euros, lo que supone un incremento relevante (+36 %) respecto al año anterior.

Estos resultados evidencian el valor del sistema de reclamaciones como mecanismo de supervisión de la conducta de las entidades y como instrumento efectivo de protección de la clientela.

Nuevos criterios

El Banco de España mantiene actualizados los criterios aplicados para resolver las reclamaciones admitidas. Estos criterios están recogidos en el [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#).

En 2025 se incorporaron criterios sobre nuevos aspectos relacionados con los préstamos al consumo, la gestión de cuentas, los avales y las relaciones con herederos. Por ejemplo, se estableció que las entidades deberían informar de todas las consecuencias económicas del reembolso anticipado en préstamos al consumo y cuantificar los perjuicios sufridos, así como facilitar la cancelación de avales antiguos cuando no exista riesgo y reflejar contablemente las comisiones si la cuenta no tiene saldo.

Servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas

Los SAC desempeñaron un papel central en la gestión de conflictos, al tramitar más de un millón de reclamaciones durante el año. No obstante, una proporción relevante se resolvieron en contra del cliente, lo que contribuye a explicar el volumen de casos que posteriormente se elevan al Banco de España.

Respecto a la actividad de los SAC, el Banco de España lleva a cabo una labor de seguimiento sobre la base del reporte regular que realizan, la revisión de la adaptación de sus reglamentos y la gestión de las propias reclamaciones que llegan al servicio en segunda instancia.

Consultas atendidas

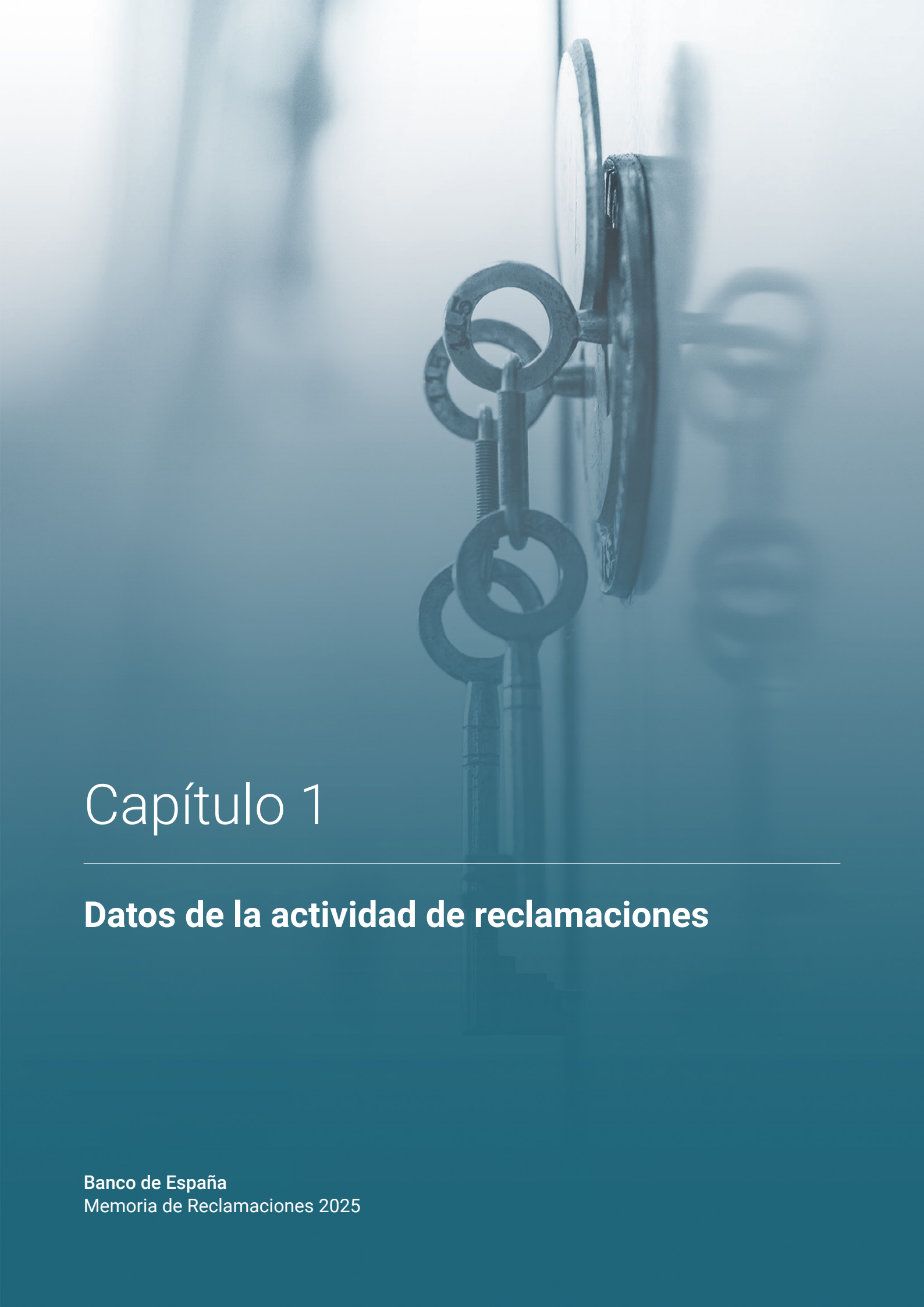
En el marco del servicio de atención a la ciudadanía, el Banco de España ayuda a resolver las dudas de los clientes bancarios sobre servicios financieros, el procedimiento para presentar reclamaciones, el estado de estas o cuestiones relacionadas con el efectivo (cambio de billetes, adquisición de monedas de colección...).

En 2025 se atendieron 35.735 consultas, un 34 % menos que en el ejercicio anterior, por lo que se situaron en niveles previos a la pandemia. El descenso responde al menor número de consultas relacionadas con los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, al refuerzo de la información disponible en el sitio web y a la mejora de los plazos para resolver reclamaciones.

La ciudadanía opta principalmente por el teléfono para realizar las consultas (89 % del total) por su inmediatez. El servicio obtuvo una elevada valoración por parte de los usuarios (4,71 sobre 5). En cuanto a las consultas escritas, se resolvieron con agilidad, con más del 82 % respondidas en menos de diez días.

Este servicio está estrechamente vinculado con la presentación de reclamaciones por parte del cliente bancario, ya que ofrece indicaciones sobre los asuntos que son competencia del Banco de España. Así, se contribuye a evitar que se presenten escritos que no pueden ser admitidos a trámite.

El servicio de reclamaciones y consultas es clave para reforzar la transparencia y la confianza de la clientela, ya que permite detectar tendencias, inquietudes recurrentes e incidencias en la actuación de las entidades.



Capítulo 1

Datos de la actividad de reclamaciones



Introducción

El Banco de España gestiona en segunda instancia las reclamaciones presentadas por los usuarios frente a las entidades de crédito y otras entidades financieras supervisadas, comprobando si su actuación se ajusta a la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como a las buenas prácticas. Esta labor se desarrolla a través del servicio de reclamaciones del Departamento de Conducta de Entidades, de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa vigente¹.

Este capítulo ofrece una visión agregada de la actividad de reclamaciones, incluyendo su volumen y evolución histórica, los productos y materias más reclamados, así como los resultados de la tramitación. Asimismo, en él se analiza la actividad de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades, que constituyen la instancia previa y obligatoria a la que la clientela debe acudir antes de reclamar ante el Banco de España.

¹ Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



30.970

RECLAMACIONES
RECIBIDAS


35%

RECLAMACIONES
ADMITIDAS


49%

SE CONCENTRARON
EN CINCO
PROVINCIAS


6,8 M€

DEVUELTOS A
LA CLIENTELA


39

DÍAS PARA
RESOLVER


82%

SOBRE TRES
PRODUCTOS:
TARJETAS, CUENTAS
E HIPOTECAS


48%

SOBRE TRES TEMÁTICAS:
FRAUDE, GASTOS
HIPOTECARIOS Y
COMISIONES


79%

CASOS RESUELTOS A
FAVOR DEL RECLAMANTE
EN QUE LA ENTIDAD
RECTIFICÓ

1 Actividad de reclamaciones del Banco de España

1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación

En 2025, el Banco de España recibió 30.970 reclamaciones de los usuarios del sistema financiero, un 45 % menos que en 2024 por el descenso de los escritos relacionados con los gastos de formalización de las hipotecas. **Cerca de un 66 % se presentaron a través de la Sede Electrónica**, lo que, aunque supone casi un 3 % menos que un año antes, ratifica la vía telemática como el canal más utilizado para presentar reclamaciones. El 34 % restante se inició de forma presencial, destacando el Registro General de Madrid, que concentró alrededor del 27 % del total de las reclamaciones (véase gráfico 1.1).



Más información sobre los canales y sobre cómo presentar las reclamaciones, en los siguientes enlaces:

- De forma telemática: [Sede Electrónica](#).
- De forma presencial: [Registro General de Madrid y sucursales](#).

El 99 % de las reclamaciones recibidas, tanto admitidas como inadmitidas, están relacionadas con incidencias ocurridas a usuarios con residencia en España, mientras que el 1 % restante responde a circunstancias experimentadas por personas que viven en el extranjero.

Dentro del territorio nacional, tres comunidades autónomas concentraron más de la mitad del total de las reclamaciones recibidas: Madrid, Andalucía y Cataluña (véase gráfico 1.2.a).

Gráfico 1.1

Modo de presentación de las reclamaciones en 2025

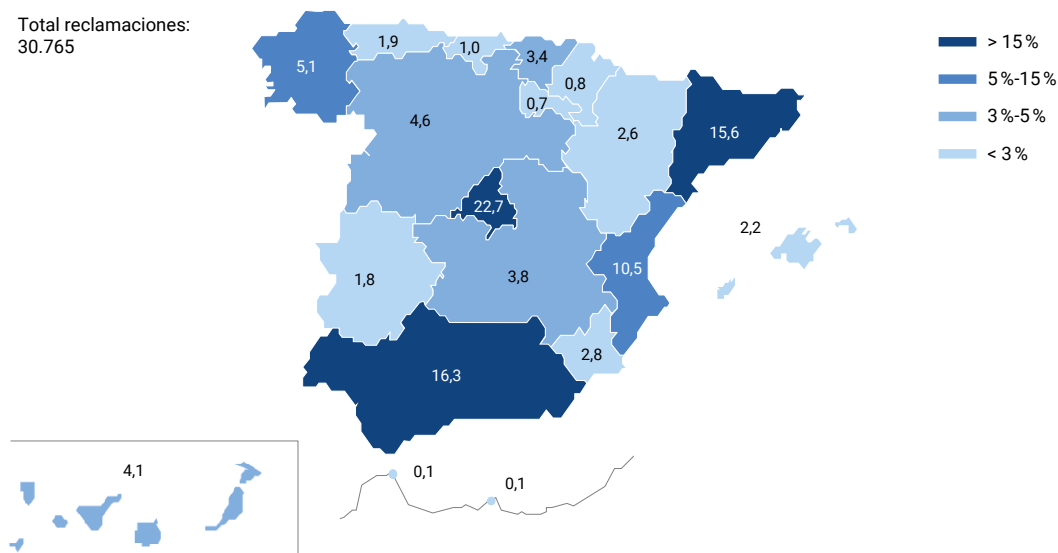
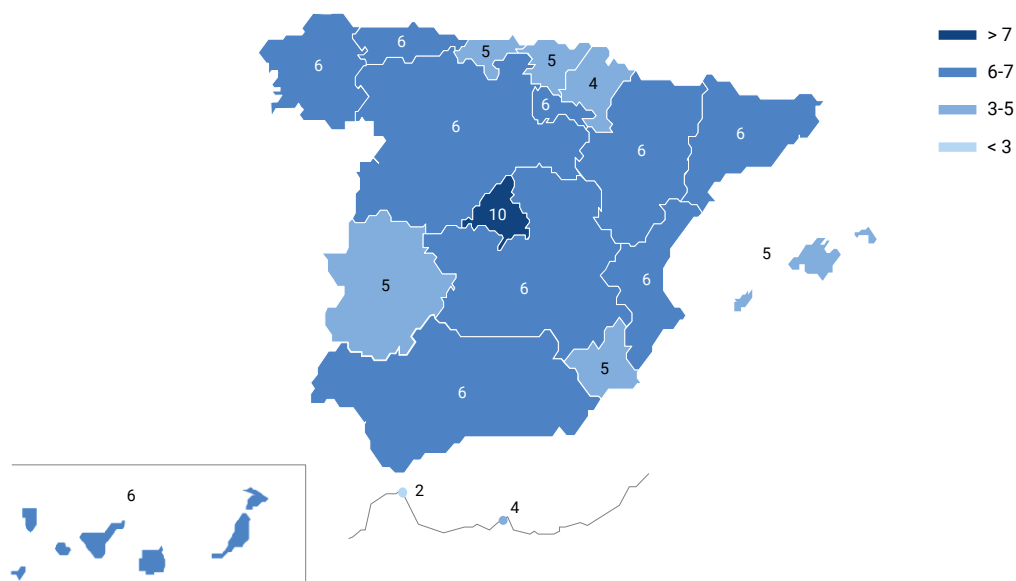


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2

Reclamaciones presentadas en 2025. Residentes en España. Detalle por comunidad autónoma
1.2.a % recibido s/ total expedientes del Banco de España

Total reclamaciones:
30.765


1.2.b Ratio de reclamaciones por cada 10.000 habitantes


FUENTE: Banco de España.

De media, se recibieron 6 reclamaciones por cada 10.000 habitantes, 6 menos que en 2024. En general, la incidencia se ha reducido a la mitad. Las comunidades autónomas que registraron una incidencia por encima de la media nacional son Madrid (10) y La Rioja (6). Por su parte, la Comunidad Foral de Navarra (4), Melilla (4) y Ceuta (2) registraron ratios inferiores a la media (véase gráfico 1.2.b).

Puede consultarse información detallada sobre los datos a nivel provincial en el cuadro A1.1 del anejo 1.



El Banco de España pone a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para consultar toda la actividad de reclamaciones. La sección «Mapa» permite acceder a la información por provincias y compararla con la de 2024, con filtros por productos y por los resultados de la tramitación de los expedientes.

1.2 Reclamaciones recibidas

1.2.1 Evolución histórica

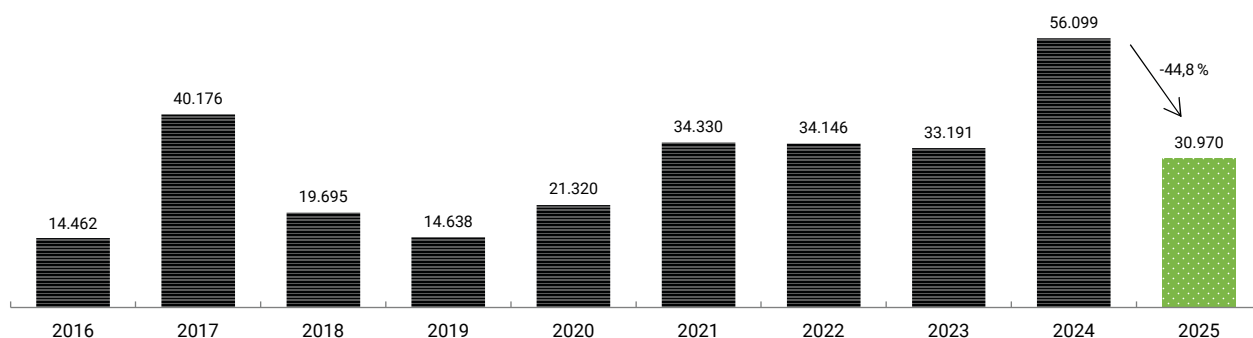
El descenso de más de 25.000 reclamaciones recibidas en 2025 respecto al año anterior confirma que se ha superado el pico excepcional de escritos presentados sobre los gastos de formalización hipotecaria y se consolida la vuelta a niveles habituales de actividad del último lustro.

Por su parte, cabe destacar que las reclamaciones relacionadas con operaciones de pago realizadas en un contexto de estafa o fraude aumentaron un 18 % en 2025, recuperando así la primera posición en el *ranking* de materias.

Tal y como refleja la evolución histórica (véase gráfico 1.3), los aumentos más significativos en el volumen de reclamaciones suelen producirse en contextos asociados a resoluciones judiciales de especial impacto o a conflictos de carácter general entre las entidades financieras y su clientela. El Banco de España inadmite las reclamaciones relacionadas con dichos asuntos porque no tiene competencia para interpretar o extrapolar los efectos de las resoluciones judiciales, dictadas sobre casos concretos, a casos similares. Tampoco tiene competencia para interpretar contratos o valorar la abusividad de sus cláusulas. La vía para resolver estas cuestiones es la judicial.

Gráfico 1.3

Reclamaciones presentadas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

Este comportamiento se observó, por ejemplo, en 2017, con las reclamaciones relacionadas con la posible abusividad de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios; en 2020, tras la consideración como usurarios de determinados tipos de interés aplicados a las tarjetas *revolving*, y, de forma especialmente intensa, en 2024, como consecuencia de los efectos derivados de la declaración de nulidad de las cláusulas sobre los gastos de formalización hipotecaria y de los plazos de prescripción aplicables al ejercicio de este tipo de acciones.

En el primer cuatrimestre de 2026 se ha observado un incremento de las reclamaciones recibidas superior al 50 % respecto al mismo período del año anterior. Si se mantiene esta tendencia, el volumen anual podría situarse en torno a los 40.000 expedientes. Hasta la fecha, el incremento responde, principalmente, a asuntos vinculados con el fraude.

1.2.2 Productos y temáticas

Del análisis de las reclamaciones recibidas por el tipo de producto al que están asociadas, se desprende que ocho de cada diez escritos están relacionados con uno de estos tres ámbitos (véase gráfico 1.4):

- 1 **Tarjetas (31 %).** Las reclamaciones vinculadas con las tarjetas crecieron un 15 %, impulsadas por operaciones de pago realizadas en contextos de fraude o engaño al usuario, así como por la falta de entrega de documentación en tarjetas de tipo *revolving*. El aumento de la incidencia, unido al descenso en otros ámbitos, ha situado este producto como el más reclamado de 2025.
- 2 **Cuentas, transferencias y adeudos domiciliados (29 %).** Las reclamaciones aumentaron un 8 % y responden principalmente a transferencias fraudulentas y a la aplicación de comisiones y gastos.
- 3 **Préstamos hipotecarios (22 %).** Tras ocupar el primer lugar durante dos años consecutivos, pasaron al tercero al caer un 80 % como consecuencia del descenso de las reclamaciones por gastos de formalización de hipotecas, si bien conviene recordar que el Banco de España carece de competencias para dictar resoluciones en estos casos.

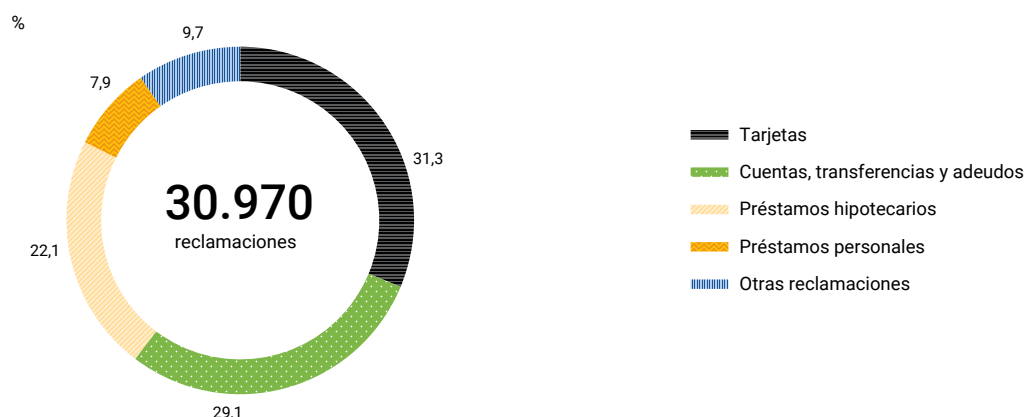
Pese a su menor peso relativo (8 %), las reclamaciones por **préstamos personales** merecen una mención especial debido a que presentan el mayor incremento interanual, superior al 44 %. Destacaron las reclamaciones relacionadas con la solicitud de documentación, así como con la disconformidad con la deuda pendiente y su cancelación.

Las reclamaciones responden a una amplia variedad de temas, pero el 60 % de las 30.970 recibidas están relacionadas con uno de los cinco ámbitos que se desglosan a continuación:

- **Operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 %).** Su volumen aumentó cerca de un 18 % respecto a 2024, lo que supone un cambio de tendencia tras

Gráfico 1.4

Reclamaciones recibidas en 2025. Productos



FUENTE: Banco de España.

dos años consecutivos de descensos. Por medio de pago, el 66 % de estas operaciones se realizaron con tarjeta y el 34 % por transferencia.

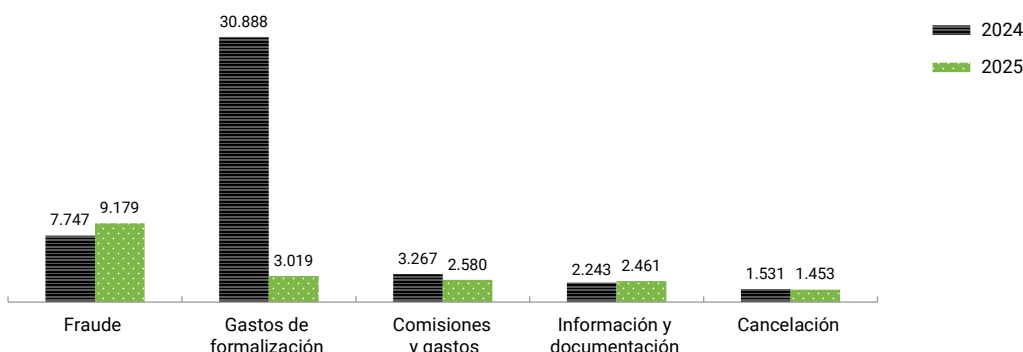
- **Gastos de formalización hipotecaria (10 %).** Registraron el mayor descenso interanual (–90 %), al disiparse el efecto llamada de determinados pronunciamientos judiciales, en particular el derivado de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, relativa a algunas cláusulas sobre gastos de formalización hipotecaria y a los criterios sobre el plazo de prescripción para ejercitar acciones como la nulidad.
- **Comisiones y gastos (8 %).** El volumen se redujo un 21 % respecto a 2024, lo que consolida la tendencia descendente iniciada en 2023. En torno al 35 % de las reclamaciones versaron sobre comisiones de mantenimiento de los productos bancarios, principalmente de cuentas y tarjetas.
- **Solicitud de información y/o documentación contractual (8 %).** Aumentaron cerca del 10 % los escritos por peticiones no atendidas por las entidades, principalmente las relativas a tarjetas *revolving*, con las que los ciudadanos buscaron obtener más información sobre la liquidación de intereses y comisiones cobrados en este producto y no fueron atendidas por el canal comercial.
- **Cancelación de productos (5 %).** Aunque registró un ligero descenso del 5 %, este tipo de incidencias se mantuvieron en niveles similares y se concentraron especialmente en cuentas y préstamos.

Para un desglose más detallado de los productos y temáticas de las reclamaciones, puede consultarse el anejo estadístico 1 (véanse los cuadros A1.2 y A1.3, respectivamente).

Gráfico 1.5

Temáticas destacadas en 2025. Comparación con 2024

Número de reclamaciones



FUENTE: Banco de España.



La [herramienta interactiva](#) permite consultar el desglose de todas las materias reclamadas y su variación interanual.

1.3 Tramitación y resolución de expedientes

1.3.1 Volumen y plazos de tramitación

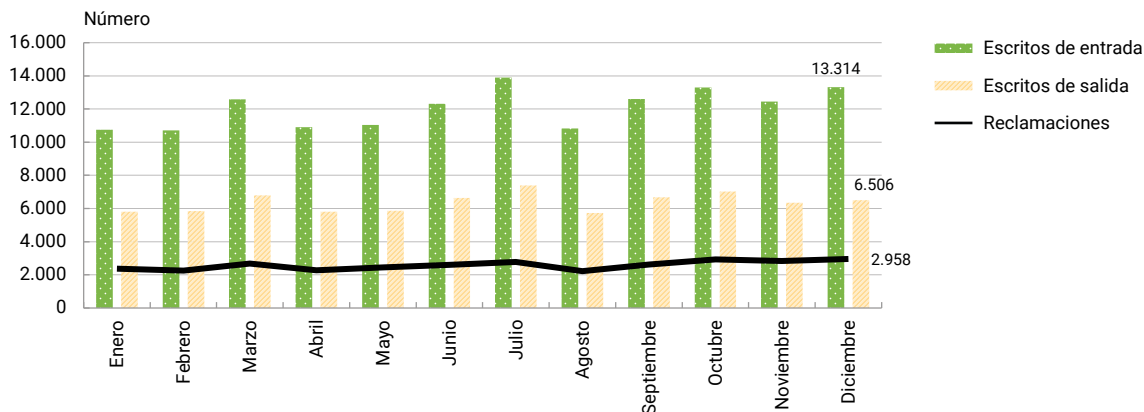
La tramitación de las reclamaciones en 2025 implicó la **gestión de 221.164 documentos de entrada y de salida**, lo que representó globalmente más de la mitad de la actividad registral del Banco de España (57 %).

En 2025 se iniciaron, de media mensual, 2.581 expedientes, se recibieron 12.058 escritos de entrada y se remitieron 6.372 escritos de salida (véase gráfico 1.6).

El **plazo medio de resolución se situó en 39 días naturales**, ocho días menos que en 2024, ejercicio en el que ya se había reducido en seis días. Esta mejora afectó a la mayoría de los trámites y fue especialmente significativa en los expedientes inadmitidos, en los que se informa a las partes del cierre con gran inmediatez —apenas trece días— desde su presentación (véase gráfico 1.7). Como excepción, se experimentó un ligero aumento en el plazo de los expedientes que finalizan con informe motivado, puesto que estos casos suelen presentar una mayor complejidad en el análisis por razón de la materia o por el volumen de documentación aportada.

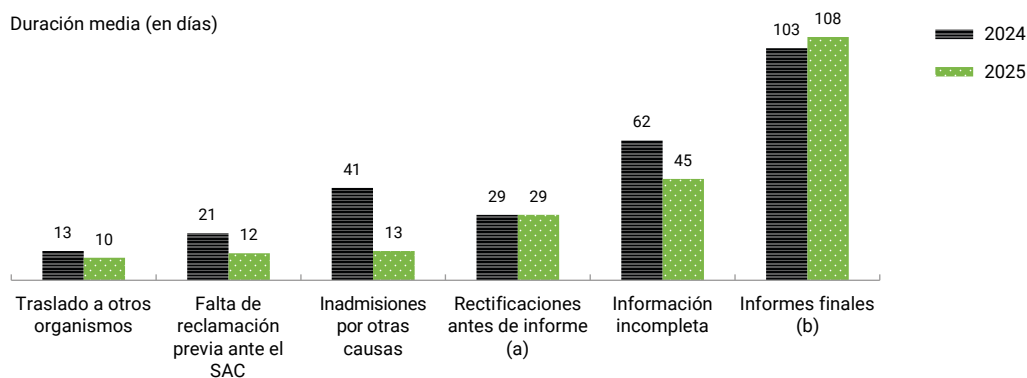
Las demoras en la tramitación dieron lugar a seis quejas ante el Defensor del Pueblo. Asimismo, el área interna encargada de la tramitación de quejas por los procesos seguidos ante el Banco de España trasladó tres adicionales por este motivo.

Gráfico 1.6

Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada en 2025


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.7

Reclamaciones resueltas en 2025. Duración media. Comparación con 2024


FUENTE: Banco de España.

- a «Rectificaciones antes de informe» corresponde a allanamientos de las entidades y desistimientos de la clientela antes de que el Banco de España se pronuncie.
b Los informes finales incluyen los favorables a la entidad, al reclamante y aquellos sin pronunciamiento.

1.3.2 Modos de finalización de las reclamaciones

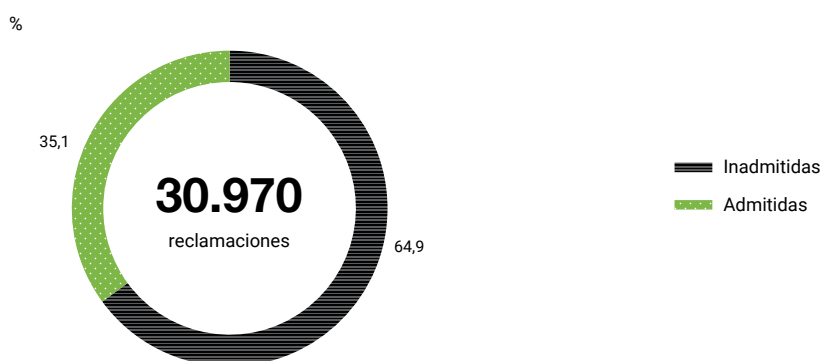
Del total de los expedientes recibidos en 2025, se inadmitieron 20.114 por causas legalmente previstas o por falta de competencia del Banco de España sobre ellos (véase gráfico 1.8).

A continuación se detallan las principales causas de inadmisión y su peso respecto al total de las reclamaciones recibidas:

- **Falta de reclamación previa ante el SAC de la entidad (14 %).** En 2025 se inadmitieron más de 4.000 expedientes por no cumplir este requisito formal o por no haber esperado a que finalizara el plazo del que dispone la entidad para responder, que varía entre 15 días hábiles y dos meses, según la normativa aplicable. Para mayor

Gráfico 1.8

Reclamaciones resueltas en 2025. Admitidas e inadmitidas



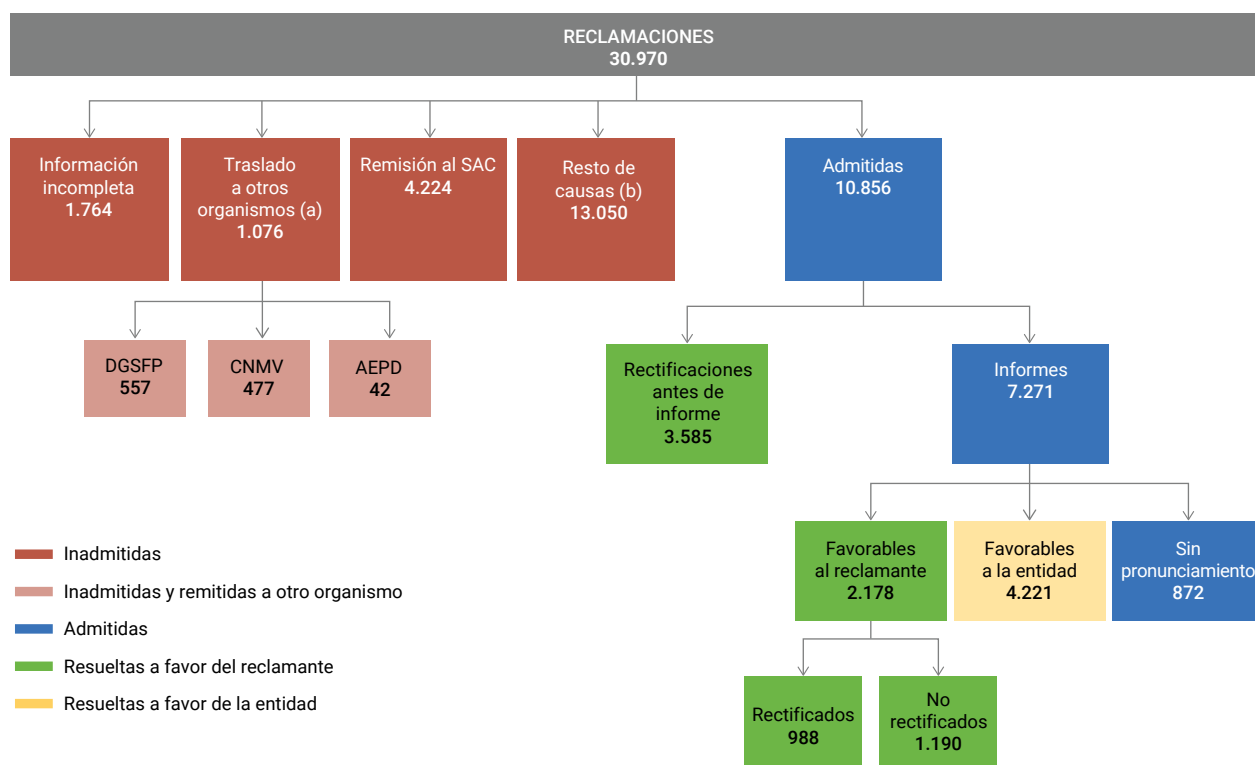
FUENTE: Banco de España.

detalle de estos motivos, puede consultarse el anejo 3 (véase cuadro A3.1). En estos casos, el defecto procedimental es subsanable y se informó al reclamante de los pasos que debía seguir si deseaba continuar con el procedimiento.

- **Expedientes con información incompleta (6 %).** En estos expedientes no fue posible continuar la tramitación por falta de documentación y de información suficiente para su traslado a la entidad; dicha información fue requerida al interesado. Al no aportarse dicha información dentro del plazo previsto legalmente (14 días naturales para consumidores o 10 días hábiles para no consumidores), se procedió al archivo de las actuaciones, con la posibilidad de reapertura si se presenta con posterioridad.
- **Traslado a otros organismos competentes (3 %).** En estos casos, el Banco de España no era competente para abordar la reclamación y se trasladó al supervisor competente en cada caso: la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). En un plazo medio de apenas 10 días, se informó de la remisión al interesado y se archivó el expediente, conforme al artículo 4 de la Orden ECC/2502/2012. También se realizan traslados a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), aunque en este caso se trata de un organismo no expresamente contemplado en la referida orden.
- **Otras causas de inadmisión (42 %).** El Banco de España valora exclusivamente la actuación de las entidades supervisadas en relaciones típicamente bancarias y determina si se ajusta a la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como a las buenas prácticas. En consecuencia, no puede pronunciarse sobre la legalidad de cláusulas contractuales ni sobre su posible carácter abusivo; y tampoco valorar compensaciones o posibles daños y perjuicios ni determinar las consecuencias de resoluciones judiciales.

Esquema 1.1

Reclamaciones resueltas en 2025



FUENTE: Banco de España.

a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

b El resto de las causas de inadmisión se detallan en el cuadro A3.2.

Cuando no existe competencia del Banco de España ni de otro organismo financiero por razón de la materia, o concurre una causa legal de inadmisión, se explica al interesado el motivo del archivo y, en su caso, se le informa de que debe acudir a los órganos judiciales u otras autoridades competentes.

La mayoría de estos supuestos no son subsanables. Para mayor detalle de los distintos motivos de inadmisión y de no competencia, puede consultarse el anejo estadístico 3 (véase cuadro A3.2).

De las 10.856 reclamaciones admitidas, el 67 % concluyeron mediante informe final y el resto con aceptación de la entidad (allanamiento) o retirada de la reclamación por el cliente (desistimiento)² antes de que el Banco de España se pronunciase, de manera que los casos rectificados antes de informe alcanzaron el 33 %.



La [herramienta interactiva](#) permite visualizar los resultados de la tramitación y resolución de las reclamaciones, con opciones de filtrado por producto o por materia.

² Los desistimientos a los que se refiere el texto de esta Memoria son aquellos en los que se acredita documentalmente que el reclamante alcanzó un acuerdo con la entidad.

1.4 Entidades reclamadas

1.4.1 Reclamaciones por tipo de entidad

La mayoría de las reclamaciones se presentaron contra **entidades de crédito nacionales**, que concentraron alrededor del 77 % del total (véase gráfico 1.9). Esta cifra supone 11 puntos porcentuales menos que en 2024 y se explica, principalmente, por la reducción de reclamaciones dirigidas a los bancos relacionadas con los gastos de formalización de las hipotecas. Dentro de este grupo, los bancos y las dos cajas de ahorros concentraron aproximadamente el 71 % de las reclamaciones, seguidos de las cooperativas de crédito, con un 6 %.

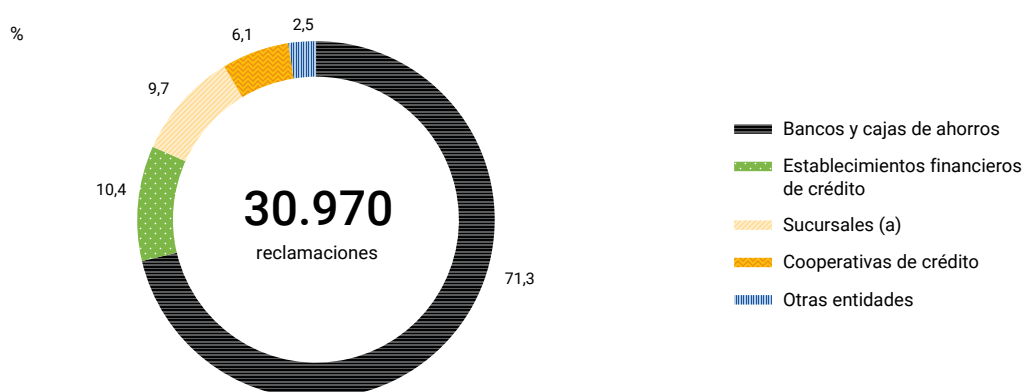
El 23 % restante se dirigió, principalmente, contra **sucursales** comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico (10 %) y contra **establecimientos financieros de crédito**, incluidos los híbridos³ (10 %). En más del 2 % de los casos, la entidad no se identificaba o no estaba sujeta a supervisión, como ocurre, por ejemplo, con sociedades no registradas de concesión de préstamos o de recobro.

1.4.2 Detalle de reclamaciones por entidad

El número absoluto de reclamaciones no constituye, por sí solo, un indicador adecuado del grado de incidencia en cada entidad, ya que depende de factores como el tamaño, el modelo de negocio o, en menor medida, las políticas del SAC, que afectarían más al número relativo de reclamaciones.

Gráfico 1.9

Tipos de entidades reclamadas



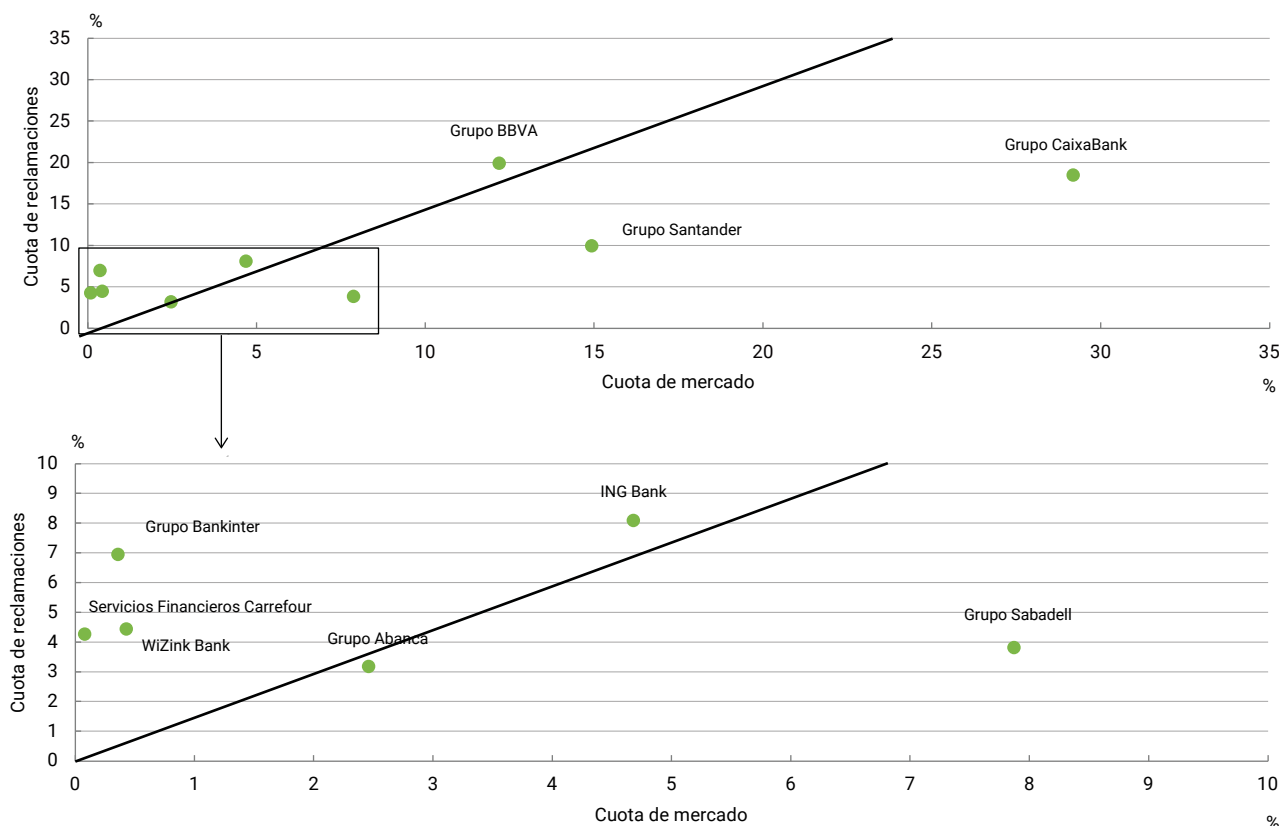
FUENTE: Banco de España.

a Sucursales comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico.

3 Los establecimientos financieros de crédito híbridos se definen en el artículo 6.3 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, y son aquellos establecimientos que, además de realizar alguna de las actividades propias de estas entidades (concesión de préstamos y créditos, *factoring*, *leasing*, *avales* o *garantías*), emiten dinero electrónico en los términos establecidos en el artículo 1.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y requieren una única autorización específica.

Gráfico 1.10

Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.



Por este motivo, el análisis se complementa con indicadores relativos que permiten comparar el peso de las reclamaciones con la cuota de negocio de cada entidad.

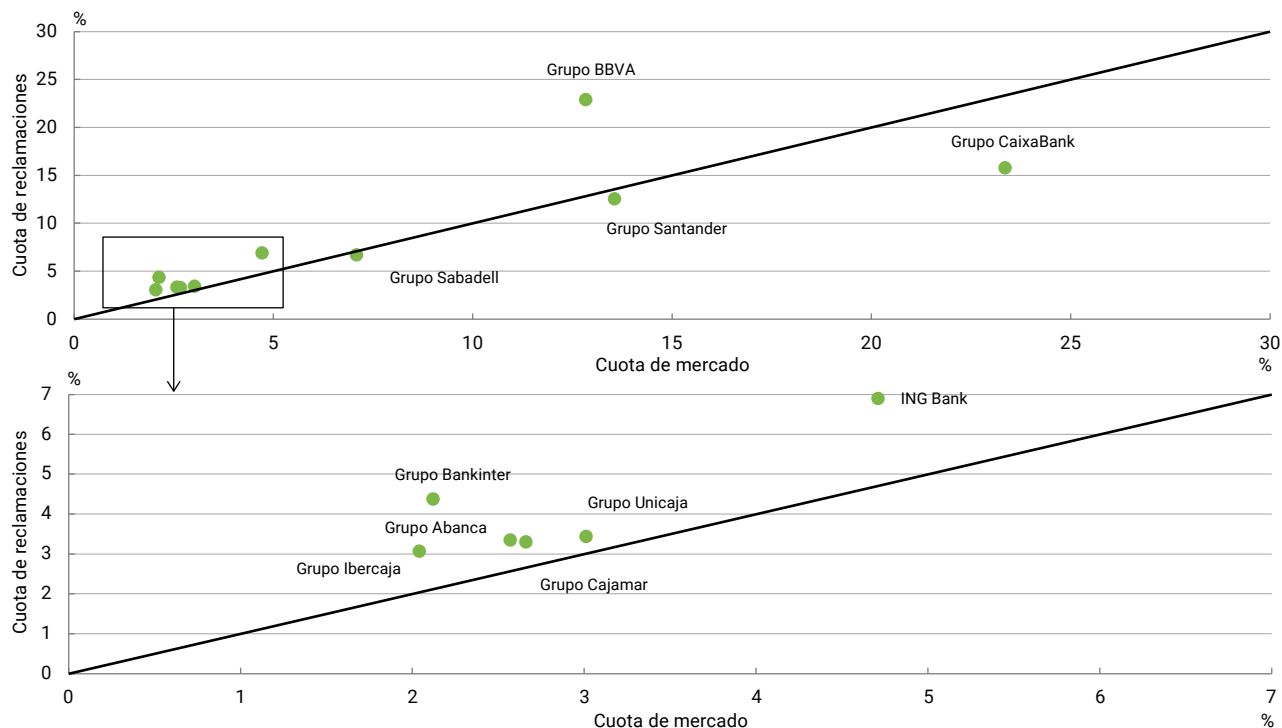
Los gráficos 1.10, 1.11 y 1.12 se centran en los tres productos que concentran más del 82 % de las reclamaciones. En ellos se representan las diez entidades o grupos con filiales que comparten SAC con mayor volumen de reclamaciones por producto. Las entidades situadas por encima de la bisectriz presentan una proporción de reclamaciones superior a su cuota, lo que indica una mayor incidencia relativa de conflicto en ese producto. Por el contrario, las que se sitúan por debajo muestran una proporción inferior, lo que, *a priori*, puede interpretarse como un mejor comportamiento relativo.



La [herramienta interactiva](#) recoge la totalidad de las entidades y grupos (100 % de las reclamaciones) y permite consultar datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo integran. En algunos grupos únicamente aparece una entidad, lo que se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

Gráfico 1.11

Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas, transferencias y adeudos y volumen de actividad en dicho producto

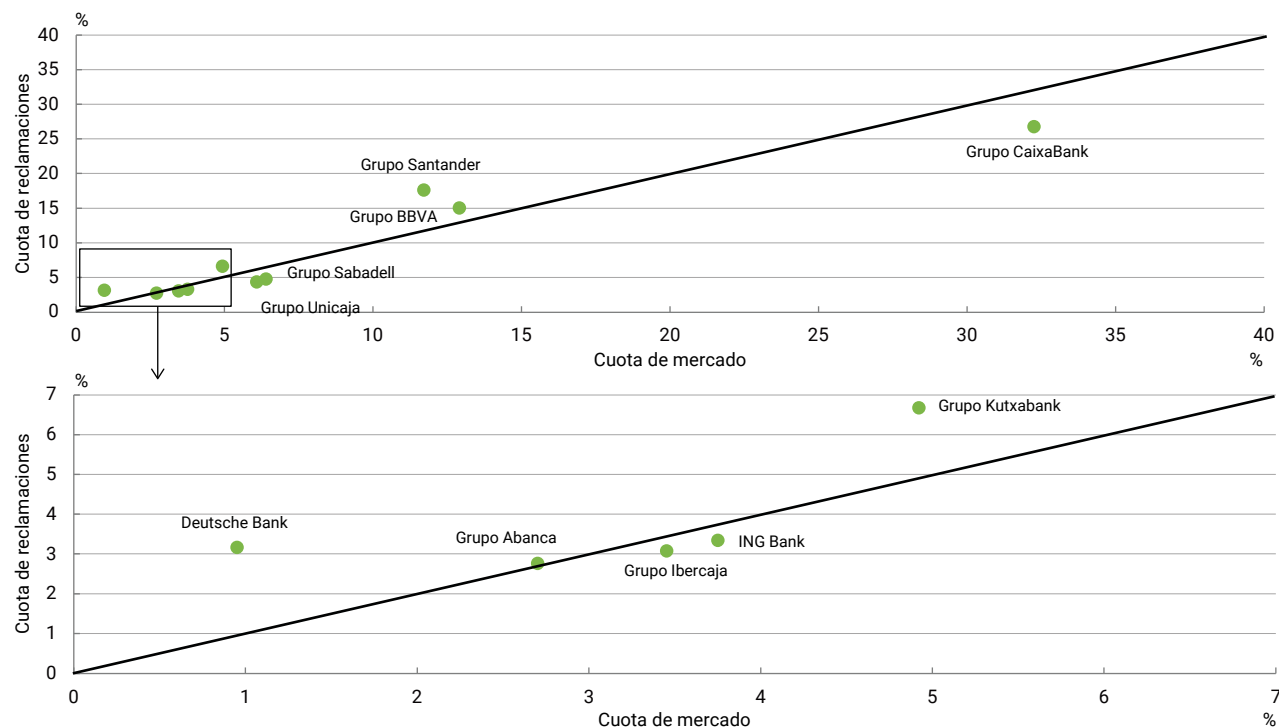


FUENTE: Banco de España.



Gráfico 1.12

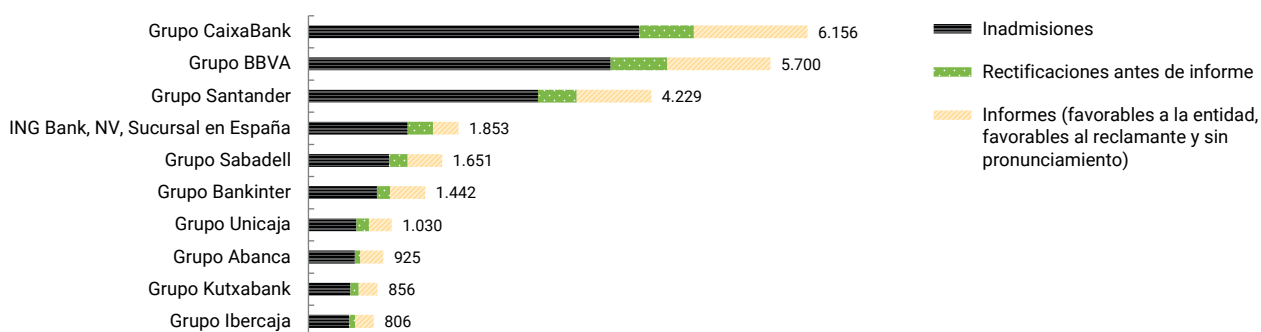
Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.



Gráfico 1.13

Las diez entidades que más reclamaciones recibieron en el Banco de España en 2025

FUENTE: Banco de España.

El número de reclamaciones recibidas por cada entidad guarda una relación directa, en términos generales, con su tamaño y su presencia en el mercado. Las excepciones responden principalmente a las políticas seguidas por los SAC de las distintas entidades en la gestión de las reclamaciones de sus clientes, por ejemplo, en materia de fraude. Para un mayor detalle sobre las reclamaciones admitidas por entidad, puede consultarse el cuadro A4.6 del anejo 4.

2 Actividad de los servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades supervisadas

Las entidades sujetas a supervisión del Banco de España y al ámbito de aplicación de la normativa aplicable⁴ deben disponer de un SAC especializado para tramitar quejas y reclamaciones. Adicionalmente, pueden designar un defensor del cliente (DEC), una figura externa e independiente, cuyas decisiones tienen igualmente carácter vinculante cuando son favorables al cliente.

La existencia y las funciones del DEC, así como el reparto de competencias con los SAC, constan en el Reglamento para la Defensa del Cliente de cada entidad. Dicho reglamento es verificado por el Banco de España y debe estar disponible tanto en las oficinas abiertas al público como en los sitios web de las entidades.



La información sobre las entidades supervisadas puede consultarse en el [Registro de Entidades](#), y los datos de contacto del SAC y del DEC, en el [Registro de SAC y DEC](#).

Estos servicios, además de gestionar las quejas y reclamaciones, actúan como un sistema de alerta temprana, al permitir identificar de forma anticipada incidencias en la comercialización de productos y en la relación con la clientela. A partir de la información que los SAC de las entidades facilitan al Banco de España, se elaboran los gráficos 1.14 y 1.15 y el cuadro 1.1.

En 2025, las entidades supervisadas atendieron un total de 1.061.153 reclamaciones de la clientela, lo que implica un descenso del 49 % respecto al ejercicio anterior, asociado, al igual que ocurre con las reclamaciones presentadas ante el Banco de España, a la menor incidencia de los gastos de formalización hipotecaria. El 58 % de estas reclamaciones se resolvieron en contra de los intereses del cliente. De ellas, el porcentaje de reclamaciones que acabaron llegando al Banco de España se mantuvo en torno al 7 %. Se observa que estos porcentajes mantienen una tendencia estable en el último trienio.

La distribución por producto fue coherente con la observada en las reclamaciones presentadas ante el Banco de España, en las que las tarjetas, los préstamos hipotecarios y las cuentas concentraron los mayores volúmenes. El 66 % estuvieron relacionadas con préstamos y créditos, con y sin garantía. El resto correspondió a instrumentos y servicios de pago, cuentas y depósitos, y otros productos.

En 2025 aumentaron las reclamaciones relacionadas con la actuación de estos servicios, especialmente por **demoras o falta de respuesta**, lo que pone de manifiesto la necesidad de

⁴ Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

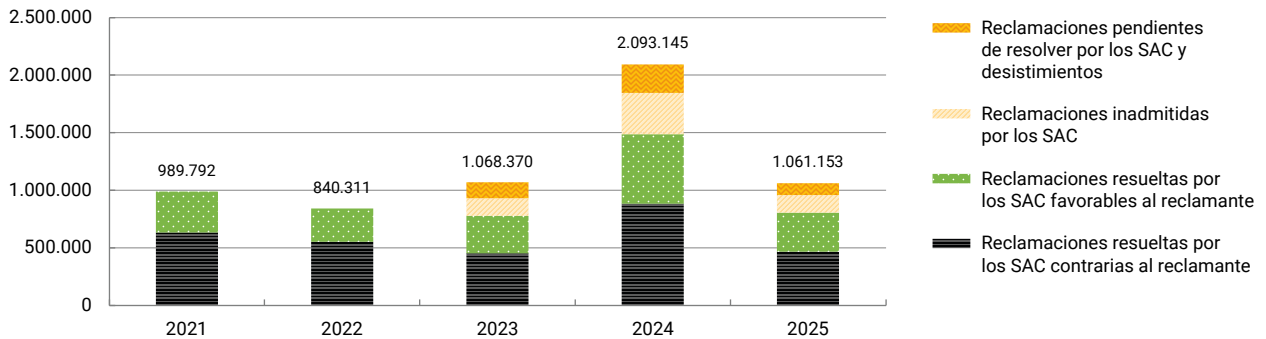
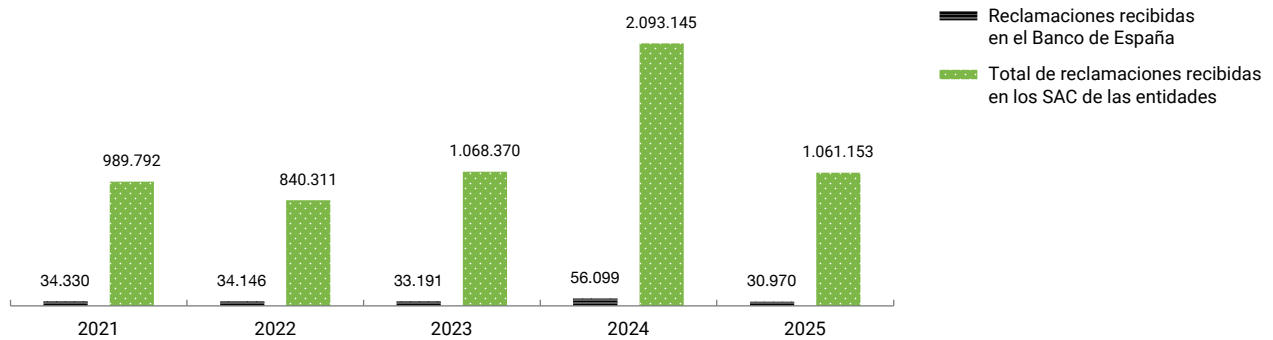
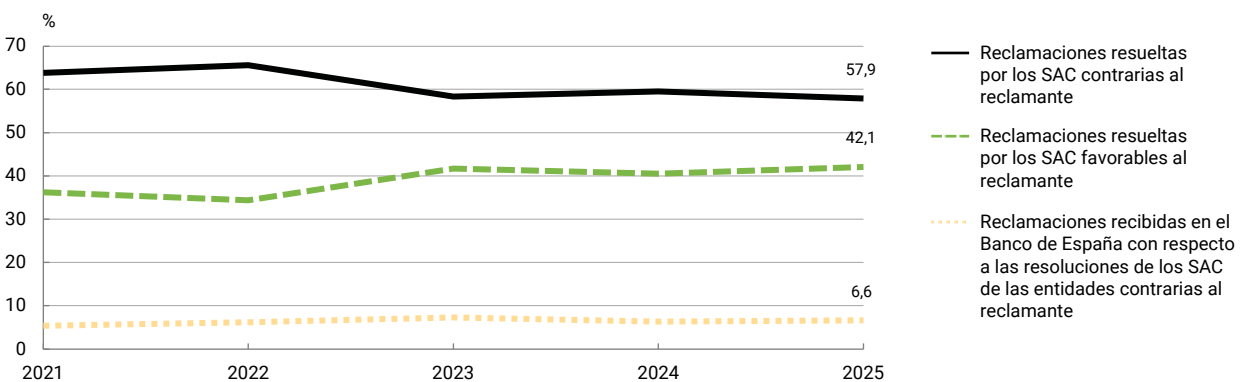
Gráfico 1.14
Reclamaciones recibidas por los servicios de atención al cliente y por el Banco de España en los últimos cinco años
1.14.a Detalle de las resoluciones emitidas por los SAC en los últimos cinco años

1.14.b Reclamaciones recibidas por los SAC y el Banco de España en los últimos cinco años

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.15
Resoluciones de los servicios de atención al cliente de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.1

Reclamaciones resueltas por los servicios de atención al cliente en 2025. Detalle por producto

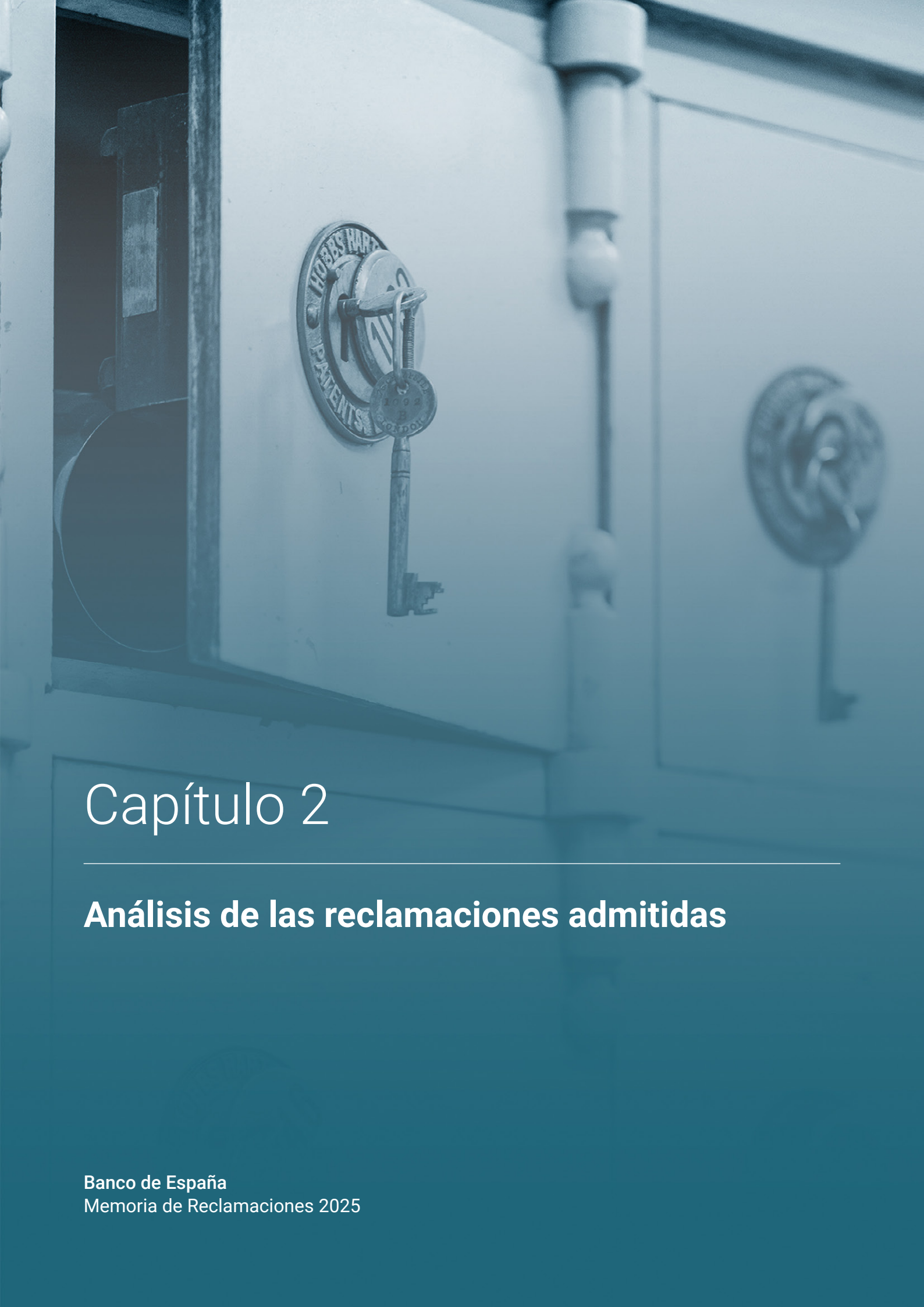
	Contrarias al reclamante	Favorables al reclamante	Total
Activo	315.845	215.390	531.235
Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria	130.399	130.350	260.749
Préstamos con otras garantías reales	479	246	725
Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)	184.498	84.435	268.933
Renting de bienes muebles	469	359	828
Pasivo y cuentas de pago	61.938	59.434	121.372
Cuentas de pago			120.161
Depósitos a plazo			1.211
Instrumentos y servicios de pago	57.830	30.780	88.610
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas de débito, tarjetas de prepago y otros instrumentos de pago distintos de tarjetas de crédito)	34.714	20.284	54.998
Servicio de información sobre cuentas			225
Otros servicios de pago	22.891	10.496	33.387
Otros productos y servicios bancarios	31.019	33.684	64.703
Garantías financieras concedidas			494
Compraventa de billetes y moneda extranjera			351
Resto de productos y servicios bancarios			63.858
TOTAL	466.632	339.288	805.920

FUENTE: Banco de España.

reforzar su eficacia y accesibilidad. Este fue el asunto principal en 1.139 expedientes, que representaron un 4 % del volumen total recibido, frente a los 650 del ejercicio anterior.

El correcto funcionamiento de estos servicios resulta clave para la resolución temprana de conflictos y para evitar la escalada de reclamaciones al Banco de España. Por este motivo, como se explica en el capítulo 5 de la *Memoria de Supervisión 2025*, el Banco de España prioriza la supervisión de la organización y el funcionamiento de los SAC, incluida la revisión de sus reglamentos y de las prácticas y procedimientos aplicados, de acuerdo con la normativa que los regula y con la *Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España*.

Estas actuaciones supervisoras se orientan a garantizar una gestión eficaz de las reclamaciones. Asimismo, esta labor contribuye a reforzar la protección de la clientela, a promover una conducta adecuada por parte de las entidades y a preservar la confianza en las entidades y en el sistema financiero en su conjunto.



Capítulo 2

Análisis de las reclamaciones admitidas



Introducción

El Banco de España admitió a trámite **algo más de un tercio de las reclamaciones recibidas** en 2025 (10.856), en las que, de forma inicial, se declaró competente para analizar el fondo de la cuestión.

En estos casos, una vez recibida la información imprescindible por parte del reclamante, la institución solicita la posición de la entidad afectada. Esta dispone de un plazo de 21 días naturales o de 15 días hábiles, según el reclamante tenga o no la condición de consumidor, para formular alegaciones o resolver el asunto sin esperar al pronunciamiento del Banco de España.

Así, las reclamaciones admitidas pueden concluir por tres vías:

- a) **Rectificación antes de informe:** la entidad acepta las pretensiones del reclamante (allanamiento) o el cliente desiste expresamente del procedimiento (desistimiento), tras alcanzar un acuerdo privado.
- b) **Informe sin pronunciamiento:** si la entidad pone de manifiesto una causa de inadmisión sobrevenida, como que la reclamación está judicializada, o el Banco de España la aprecia durante la instrucción del expediente, el asunto se resolverá con un informe sin pronunciamiento sobre el fondo.
- c) **Informe motivado sobre el fondo del asunto:** si persiste la discrepancia entre el cliente y la entidad, el Banco de España determina si ha existido o no incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela o desviación de las buenas prácticas bancarias. Este informe no es vinculante ni recurrible, por lo que pone fin al procedimiento.

Antes de emitir el informe, el Banco de España recaba las alegaciones de la entidad, que debe remitir su posición acompañada de la documentación justificativa, y da traslado de ellas al reclamante, que puede formular observaciones. Si este aporta información nueva y relevante, se solicitan nuevamente alegaciones a la entidad.

Si el informe resulta favorable al reclamante, la entidad debe comunicar, en el plazo de un mes desde su notificación, si acepta su conclusión y, en su caso, debe acreditar documentalmente la rectificación. La falta de respuesta de la entidad se interpreta como un rechazo. Una vez transcurrido el plazo o recibida la comunicación, se archiva el expediente.

En la infografía siguiente se destacan las principales temáticas que se dieron en las tres formas de finalización de los expedientes admitidos a trámite.

**3.585**

RECTIFICACIONES ANTES DE INFORME

**29%**SOBRE OPERACIONES DE PAGO
FRAUDULENTAS Y COMISIONES
DE MANTENIMIENTO**2.178**

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

**36%**SOBRE FRAUDE; DEMORAS,
DESATENCIÓN O ACTUACIÓN
DEFICIENTE, E INFORMACIÓN
Y DOCUMENTACIÓN**4.221**

INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD

**40%**SOBRE OPERACIONES DE PAGO
FRAUDULENTAS

1 Tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España

Tal y como se ha señalado, en 2025 el Banco de España se declaró competente para analizar el fondo de las cuestiones planteadas por la clientela bancaria en 10.856 expedientes. Aunque la cifra es ligeramente inferior a la del ejercicio anterior (-1,8 %), estos expedientes representan el 35 % del total de reclamaciones recibidas, 15 puntos porcentuales más que en 2024, año en el que se alcanzó un máximo histórico de reclamaciones inadmitidas.

Este mayor peso relativo se debe principalmente a la reducción de las reclamaciones recibidas e inadmitidas por la posible nulidad o carácter abusivo de las cláusulas sobre los gastos de formalización hipotecaria, una materia que no es competencia del Banco de España.

De estos expedientes, casi un 40 % se resolvieron mediante informe favorable a la entidad, mientras que se dio la razón al reclamante en el 20 % de los casos. Por su parte, más de un tercio concluyeron por rectificación antes de informe (véase gráfico 2.1).

Respecto al ejercicio 2024, se observó un ligero descenso de las rectificaciones antes de informe y de las resoluciones favorables al reclamante, mientras que aumentaron, también ligeramente, las resoluciones favorables a la entidad y, de forma moderada, los informes sin pronunciamiento.

El cuadro A4.6 del anejo 4 ofrece un desglose de los tipos de resolución para cada una de las entidades supervisadas para las que se admitieron a trámite reclamaciones en 2025.

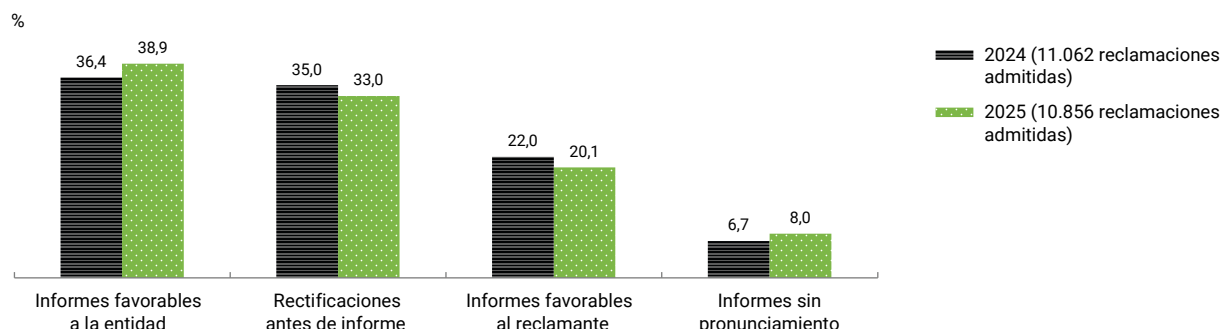


La [herramienta interactiva](#) ofrece también la información por entidades y por tipo de resolución de las reclamaciones admitidas.

Según el tipo de producto o servicio objeto de la reclamación admitida, el tipo de resolución final presenta diferencias significativas (véase gráfico 2.2). A continuación se sintetizan las principales conclusiones:

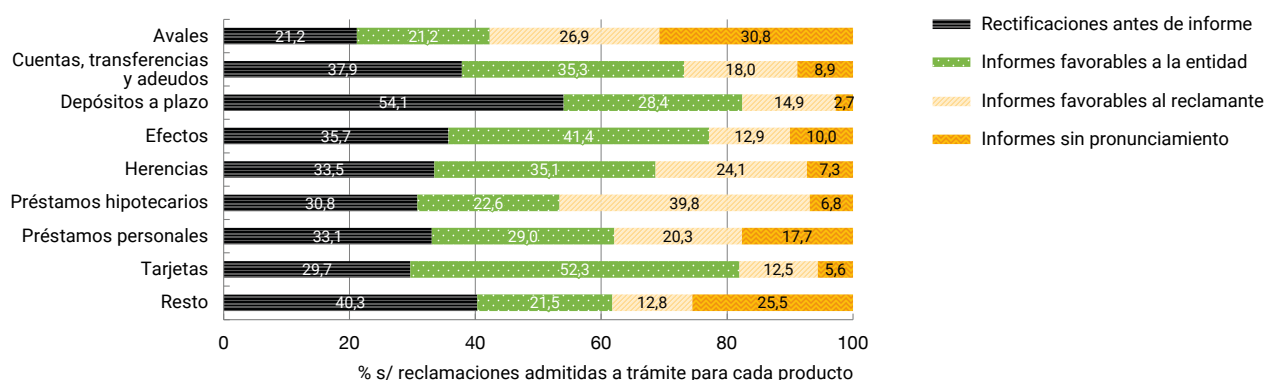
- **Tarjetas.** Predominan las resoluciones favorables a las entidades. La mayoría de los expedientes se refieren a operaciones de pago fraudulentas que contaron con autenticación reforzada, así como a solicitudes de información sobre tarjetas.
- **Cuentas, transferencias y adeudos.** Más de un tercio de los expedientes se resuelven mediante rectificaciones antes de informe (allanamientos o desistimientos). Estas reclamaciones responden, principalmente, a devoluciones de comisiones de mantenimiento y a incidencias relacionadas con retribuciones en especie o regalos promocionales.

Gráfico 2.1

Tipo de resolución (rectificaciones antes de informe e informes finales) en 2025. Comparativa con 2024


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.2

Resolución final, por tipo de producto


FUENTE: Banco de España.

- **Préstamos hipotecarios.** En torno al 40 % de los expedientes se resuelven mediante informes favorables al reclamante. Destacan los casos vinculados a demoras o falta de atención al cliente, así como a discrepancias en la aplicación de bonificaciones en el tipo de interés.
- **Préstamos personales.** Más de un tercio de estas reclamaciones finalizan mediante rectificaciones antes de informe, generalmente tras un acuerdo entre las partes, mientras que alrededor de un 30 % se resuelven a favor de la entidad.
- **Avales.** En esta categoría, un 31 % de las reclamaciones se resuelven mediante informes sin pronunciamiento. Las incidencias suelen estar relacionadas con la amortización anticipada de financiaciones cuando coexisten con préstamos del Instituto de Crédito Oficial (ICO). En estos casos, las pólizas ICO pueden incorporar cláusulas que limitan dichas amortizaciones. El Banco de España no es competente para interpretar el alcance de estos pactos, al tratarse de cuestiones de naturaleza contractual.

2 Reclamaciones admitidas por tipo de resolución y comportamiento de las entidades

El índice de rectificaciones es un indicador relevante para valorar la respuesta de las entidades a las reclamaciones, pero no debe analizarse de forma aislada ni como una medida absoluta de su comportamiento. Resulta útil para valorar, a través de la disposición de las entidades a corregir actuaciones tras una reclamación, en qué medida se ajustan a los criterios del Banco de España.

No obstante, su interpretación debe completarse con otros indicadores de comportamiento de las entidades, como los distintos tipos de resoluciones de las reclamaciones admitidas, o con otros elementos relacionados con la gestión de los conflictos con la clientela, como la actuación de la red comercial, la diligencia y la capacidad del servicio de atención al cliente (SAC) para resolver los conflictos en fases tempranas, así como las medidas correctoras adoptadas.

Además, puede verse influido por factores ajenos a la entidad, como la complejidad del caso o la falta de criterios consolidados. Por ello, dentro de un análisis más amplio, su valoración debe combinarse con otros indicadores cuantitativos y con elementos cualitativos del seguimiento supervisor.

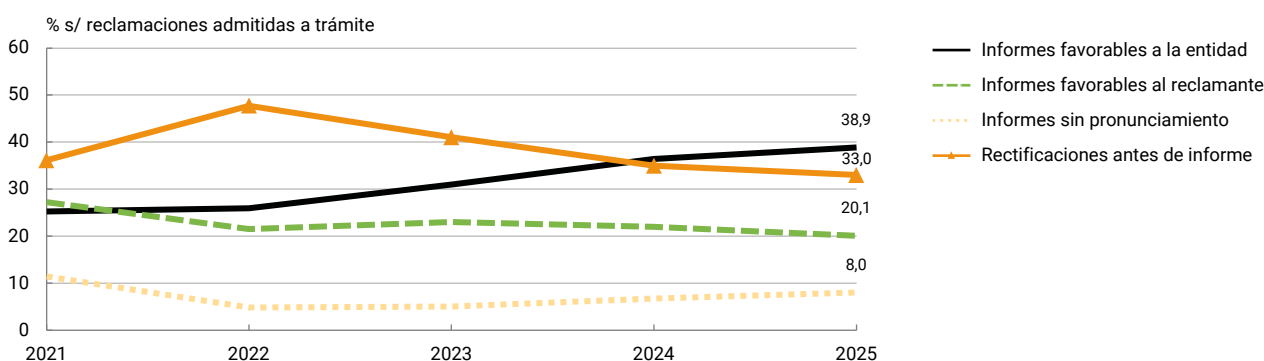
2.1 Evolución e índice de rectificaciones

Entre 2021 y 2025 se observa una evolución heterogénea de los tipos de resolución (véase gráfico 2.3). En concreto:

- Los **informes favorables a la entidad** han mantenido una tendencia ascendente desde 2022 y alcanzaron en 2025 un nuevo máximo, del 39 % del total de los expedientes admitidos. Esta evolución los consolida como la forma de terminación más frecuente.

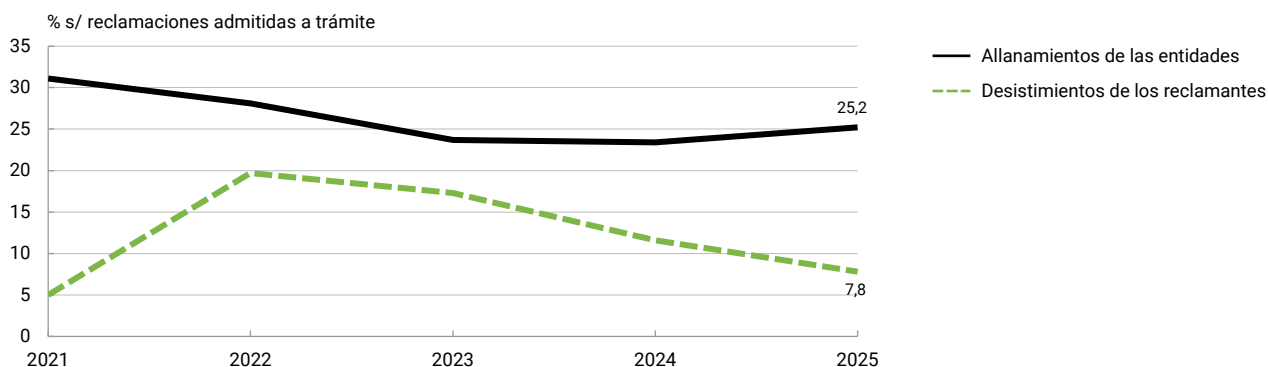
Gráfico 2.3

Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.4

Evolución de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)


FUENTE: Banco de España.

- Los **informes favorables al reclamante** han prolongado una tendencia descendente durante todo el período analizado, situándose en torno al 20 % del total en 2025.
- En el caso de los **informes sin pronunciamiento**, se aprecia un cambio de tendencia a partir de 2022, cuando, tras alcanzar el nivel mínimo del período analizado (en torno al 5 %), inician una evolución ligeramente ascendente que los sitúa cerca del 8 % en 2025.
- Tras alcanzar un máximo en 2022 y consolidarse como la principal vía para resolver las reclamaciones, las **rectificaciones antes de informe** han mantenido una tendencia a la baja en los últimos años, hasta situarse en el 33 % del total, por debajo de los informes favorables a la entidad.

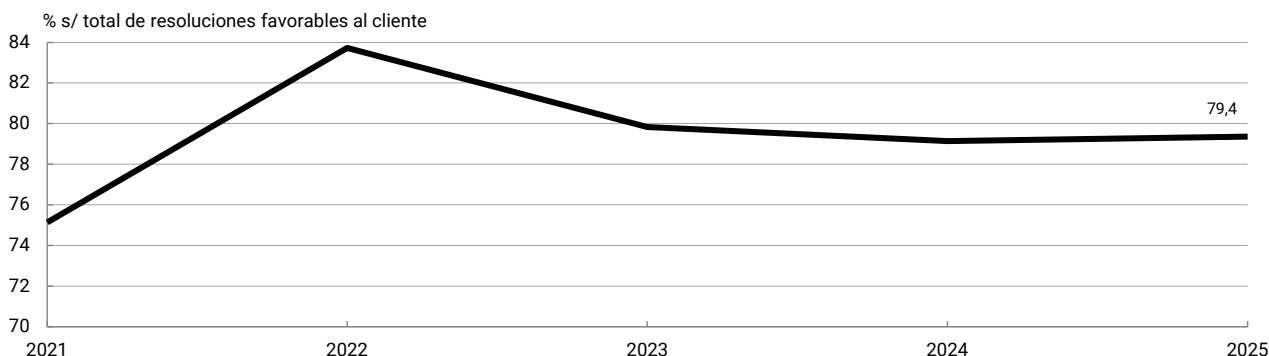
La evolución divergente de los tipos de resolución apunta a una mayor alineación de los SAC de las entidades con los criterios del supervisor. También sugiere que, en la fase previa, las entidades están analizando controversias con sus clientes que después el servicio de reclamaciones del Banco de España resuelve a su favor.

Al poner el foco en las rectificaciones antes de informe, se observa un claro predominio de los allanamientos, que implican que la entidad acepta las pretensiones del cliente. Este tipo de finalización se mantiene relativamente estable, con un leve repunte al final del período analizado. En paralelo, los desistimientos, tras el máximo de 2022, muestran una tendencia descendente y se sitúan por debajo del 8 % del total en 2025; de este modo, se amplía la brecha entre ambos (véase gráfico 2.4).

Del análisis de los datos se desprende que, durante todo el período analizado, **más de la mitad de los expedientes admitidos concluyeron con un resultado favorable al reclamante**, ya fuera por su desistimiento, por el allanamiento de la entidad o porque el Banco de España dio la razón al usuario mediante informe favorable.

Gráfico 2.5

Evolución del índice de rectificación



FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.1

Reclamaciones rectificadas, por tipo de resolución

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Rectificaciones antes de informe	3.585	78,4	3.867	77,6	0,8
Informes favorables al reclamante rectificados	988	21,6	1.115	22,4	-0,8
Rectificación total	4.573	100,0	4.982	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Aunque el Banco de España se pronuncie a favor del reclamante, la entidad puede optar por no modificar su actuación. Así, cabe señalar que, **en los últimos años, las entidades han rectificado en el 79 % de los casos en que las reclamaciones finalizaron a favor de la clientela**, ya fuera mediante rectificación antes de informe o a través del acatamiento del informe final (véase gráfico 2.5).

Este índice de rectificación¹ refleja la disposición de las entidades a corregir sus actuaciones tras una reclamación y pone de manifiesto la capacidad y eficacia del sistema para resolver conflictos sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

Asimismo, se observa que el grueso de las rectificaciones se producen antes de la emisión del informe, mientras que poco más de un quinto del total responden a un cambio de posición por parte de la entidad tras el pronunciamiento del Banco de España (véase cuadro 2.1).

La evolución de este indicador sugiere la posible existencia de un techo relacionado con la naturaleza de algunos hechos en los que la rectificación no resulta posible, como, por ejemplo,

¹ Definido como la suma de las rectificaciones antes de informe (RAI) y después de informe (IFR rectificados), divididas entre las reclamaciones resueltas con RAI o IFR, es decir, las resoluciones a favor del cliente.

Cuadro 2.2

Variación de la rectificación entre 2025 y 2024

	2025	2024	Variación (pp)
Rectificaciones antes de informe (%)	62,2	61,4	0,8
Informes favorables al reclamante rectificadores (%)	17,1	17,7	-0,6
Rectificación total (%)	79,4	79,1	0,2

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.3

Reclamaciones rectificadas en 2025, por tipo de producto

	Rectificaciones antes de informe	Informes favorables al reclamante rectificadores	Rectificación total	Índice de rectificación (%)	Variación del índice de rectificación (pp)
Cuentas, transferencias y adeudos	1.247	313	1.560	84,8	0,1
Tarjetas	1.237	278	1.515	86,2	0,7
Préstamos hipotecarios	598	258	856	62,4	-0,3
Préstamos personales	225	64	289	79,6	1,0
Herencias	142	48	190	77,9	-8,5
Depósitos a plazo	40	6	46	90,2	12,8
Efectos	25	6	31	91,2	2,3
Avales	11	5	16	64,0	-11,0
Otras reclamaciones	60	10	70	88,6	6,1
TOTAL	3.585	988	4.573	79,4	0,2

FUENTE: Banco de España.

la entrega de documentación precontractual. Las diferencias entre las rectificaciones por tipo de producto o por tipo de resolución también podrían responder a distintas estrategias de gestión de las reclamaciones aplicadas por las entidades una vez que se presentan ante el Banco de España. Estas cuestiones se explican con mayor detalle en el epígrafe 3 del presente capítulo.

Respecto a 2024, el índice apenas varió (+0,2 pp) (véanse cuadros 2.2 y 2.3), observándose un cambio de tendencia positivo en los depósitos a plazo y negativo en las herencias y avales. Por su parte, los efectos, los depósitos a plazo y las tarjetas presentan una mayor proporción de rectificaciones totales. Por otra parte, los préstamos hipotecarios, los avales y las herencias fueron los productos con menor grado de rectificación por parte de las entidades.

El cuadro A4.6 del anejo 4 permite consultar por entidad el número y el peso relativo de las rectificaciones antes de informe, los informes favorables al reclamante, a la entidad y sin pronunciamiento, así como el porcentaje total de rectificaciones.



En la [herramienta interactiva](#) puede observarse qué porcentaje de la rectificación de cada entidad corresponde a la rectificación antes de la emisión de un informe y qué porcentaje a rectificaciones posteriores.

2.2 Rectificaciones antes de informe

En 2025, poco más de 3.580 reclamaciones admitidas finalizaron antes de que el Banco de España emitiera un informe, lo que implica un descenso del 7 % respecto al ejercicio precedente. Más de dos tercios de este tipo de resoluciones, que suelen implicar un acuerdo previo entre la entidad y el cliente, se concentran en casos relacionados con tarjetas y con cuentas, transferencias y adeudos (véase gráfico 2.6).

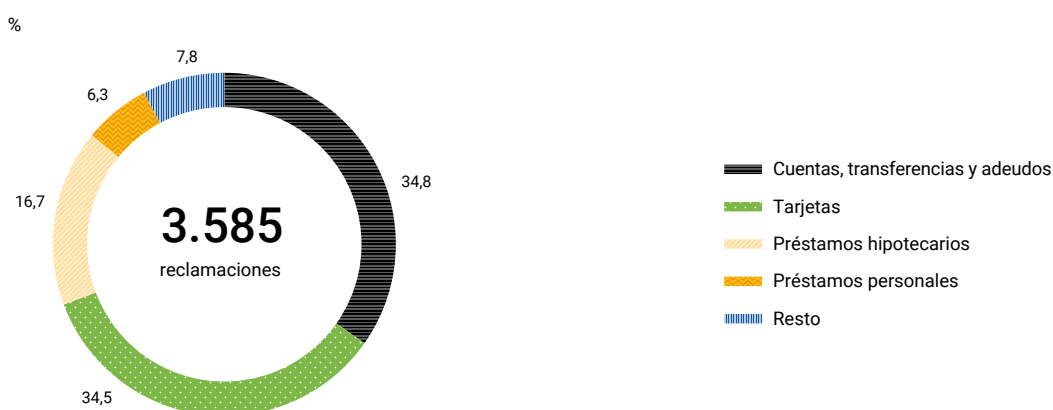
2.2.1 Temáticas destacadas

Si se analizan las rectificaciones antes de informe por la temática de las reclamaciones y no por tipo de producto, destacan las operaciones con tarjeta fraudulentas y el cobro de comisiones de mantenimiento. A continuación se ofrecen algunas de las materias más destacadas (el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.1 del anejo 4):

- 1 **Operaciones de pago fraudulentas con tarjeta (20 %)**, en las que el cliente niega haber realizado las operaciones y la entidad devuelve los importes. Presentan un volumen similar al del año 2024.

Gráfico 2.6

Reclamaciones resueltas con rectificación antes de informe en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

- 2 **Devolución de comisiones y gastos en cuentas y tarjetas** (9 % y 4 %, respectivamente), principalmente por mantenimiento de cuenta y renovación de tarjeta. Muestran descensos significativos respecto a 2024.
- 3 **Intereses en cuentas corrientes**, fundamentalmente por incidencias en el abono de retribuciones en especie y regalos promocionales. Esta casuística se ha multiplicado por 2,5 en apenas un año, aunque presenta una baja incidencia (5 %).
- 4 **Demora en la respuesta o falta de atención de las incidencias sobre préstamos hipotecarios** (4 %), principalmente vinculadas a los gastos de formalización. Estas se deben, en gran medida, a la incapacidad de las entidades para atender en plazo el elevado volumen de solicitudes recibidas por este motivo durante 2024. En términos interanuales, este tipo de incidencias han aumentado un 74 %.

Aunque resulta positivo que las entidades atiendan las reclamaciones antes de la emisión del informe, lo deseable es que estas incidencias se resuelvan ante el SAC o el defensor del cliente de la entidad.

2.2.2 Ranking de entidades

El cuadro 2.4 recoge las diez entidades con mayor número de rectificaciones antes de informe y su peso sobre el total. Las cuatro primeras concentran algo más de la mitad de este tipo de terminaciones. Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

Cuadro 2.4

Rectificaciones antes de informe en 2025. Ranking de entidades

	Número	% s/ total de rectificaciones antes de informe	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	700	19,5	35,5	-1,3
CaixaBank, SA	492	13,7	36,8	-10,6
Banco Santander, SA	381	10,6	35,1	8,7
ING Bank, NV, Sucursal en España	310	8,7	49,6	15,1
Banco de Sabadell, SA	223	6,2	34,7	0,1
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	176	4,9	24,5	-19,7
Unicaja Banco, SA	151	4,2	34,8	-9,3
Bankinter, SA	130	3,6	35,8	0,5
Kutxabank, SA	81	2,3	30,9	-1,8
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	81	2,3	48,2	24,1
Resto de entidades	860	24,0	27,2	0,3
TOTAL	3.585	100,0	33,3	-1,9

FUENTE: Banco de España.

2.3 Informes favorables a la entidad

En 2025, el Banco de España resolvió 4.221 expedientes a favor de la entidad reclamada, lo que supone un aumento del 5 % respecto al año anterior. Más de la mitad de este tipo de resoluciones estuvieron relacionadas con reclamaciones sobre tarjetas (véase gráfico 2.7).

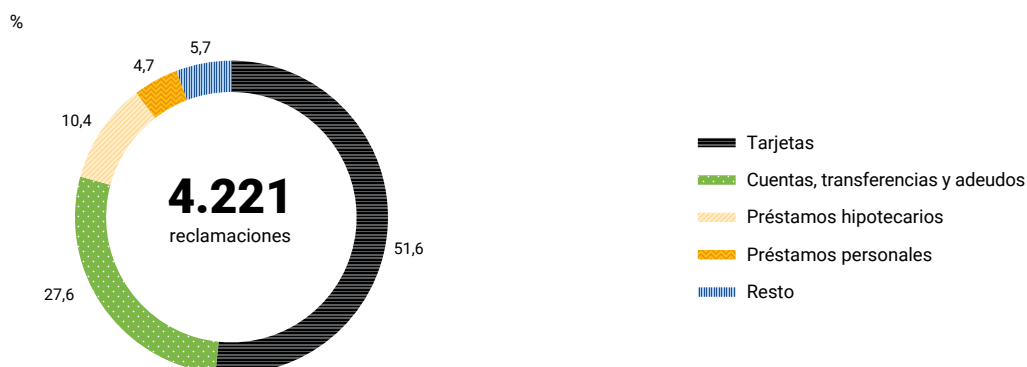
2.3.1 Temáticas destacadas

Al analizar las resoluciones con informe favorable a la entidad por temática, se puede observar que en torno al 40 % corresponden a reclamaciones admitidas relacionadas con operaciones de pago fraudulentas. A continuación se abordan algunas de las materias más destacadas (el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.2 del anejo 4):

- Operaciones de pago fraudulentas** ejecutadas mediante tarjeta (34 %) o transferencia (5 %), en los casos en los que la entidad acreditó la correcta autenticación y el registro previo conforme a la normativa de servicios de pago. Por tercer año consecutivo, esta temática ocupa la primera posición en este tipo de resolución.
- Comisiones y gastos en cuentas corrientes (9 %) y en tarjetas (3 %)**, cuando se acreditó su inclusión contractual y su cobro según lo pactado, o su correcta modificación conforme a la normativa aplicable.
- Información y documentación de tarjetas (6 %)**, especialmente en los casos en los que la entidad aportó el contrato firmado o evidencias de aceptación tácita, así como la documentación exigible (cuadro de amortización, liquidaciones o histórico de los últimos seis años), particularmente en esta última casuística, referida a tarjetas *revolving*.

Gráfico 2.7

Reclamaciones resueltas con informes favorables a la entidad en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.5
Informes favorables a la entidad en 2025. Ranking de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables a la entidad	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	908	21,5	46,0	3,2
CaixaBank, SA	414	9,8	30,9	9,2
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	394	9,3	54,9	18,4
Banco Santander, SA	288	6,8	26,5	-1,3
Banco de Sabadell, SA	247	5,9	38,5	-6,2
ING Bank, NV, Sucursal en España	196	4,6	31,4	-15,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	191	4,5	54,7	12,1
Unicaja Banco, SA	170	4,0	39,2	14,0
WiZink Bank, SA	148	3,5	55,2	-16,0
Ibercaja Banco, SA	138	3,3	46,2	-3,6
Resto de entidades	1.127	26,7	37,4	0,4
TOTAL	4.221	100,0	39,3	2,7

FUENTE: Banco de España.

2.3.2 Ranking de entidades

El cuadro 2.5 muestra las diez entidades con mayor número de informes favorables a su actuación, así como su peso sobre el total. Las cinco primeras concentran algo más de la mitad de estos informes. Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

2.4 Informes favorables al reclamante

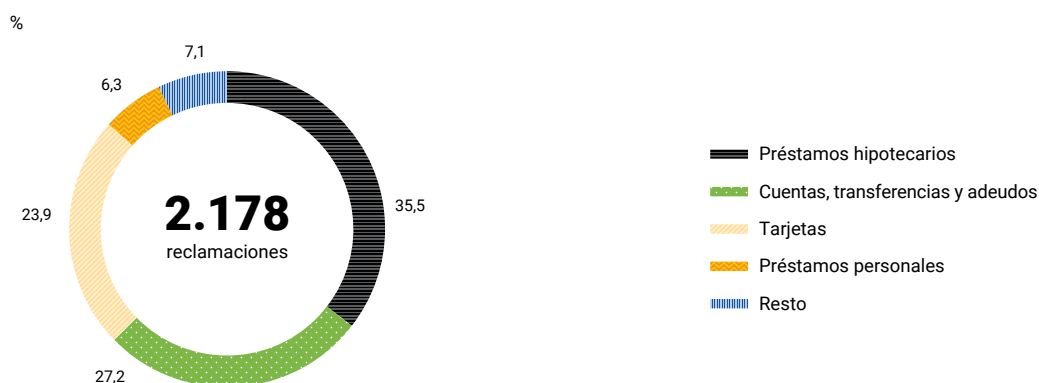
En 2025, el Banco de España resolvió 2.178 expedientes a favor del reclamante, lo que supone un descenso del 10 % en comparación con 2024. Más de un tercio de los informes favorables a los intereses del reclamante están relacionados con préstamos hipotecarios (véase gráfico 2.8).

Este análisis permite identificar los principales ámbitos en los que las entidades se apartaron de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.

2.4.1 Temáticas destacadas

Al analizar los informes favorables al reclamante por temática, destacan las quejas por demoras o falta de atención por parte de la entidad cuando se deniega la concesión de un préstamo hipotecario o su novación. A continuación se abordan algunas de las materias más destacadas

Gráfico 2.8

Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante en 2025, según tipo de producto


FUENTE: Banco de España.

(el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.3 del anejo 4):

- Préstamos hipotecarios** (36 %), especialmente por demoras o falta de atención en supuestos de denegación de nuevas operaciones o de novaciones, así como por cambios en las condiciones inicialmente informadas (9 %). También por discrepancias en el cálculo de la cuota o de la incorrecta aplicación de bonificaciones (6 %).
- Cuentas corrientes** (27 %), principalmente por el cobro de comisiones sin acreditación contractual, debido a la falta de custodia documental, o por modificaciones no comunicadas previamente. También por incidencias en el cobro de comisiones de mantenimiento de cuentas instrumentales vinculadas al pago de préstamos hipotecarios.
- Fraude en operaciones de pago con tarjeta** (11 %) **y transferencia** (4 %), cuando la entidad no acreditó la autenticación de la operación o el correcto enrolamiento de la tarjeta en aplicaciones de pago móvil, así como cuando no se acompañó la respuesta del SAC con la documentación mínima exigible para ello.



Para ampliar la información, pueden consultarse los capítulos 1, 2, 4 y 7 del [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#).

2.4.2 Ranking de entidades

El cuadro 2.6 muestra las diez entidades con mayor número de informes favorables al reclamante, así como su peso sobre el total. Las cinco primeras concentran casi la mitad de estos informes.

Cuadro 2.6
Informes favorables al reclamante en 2025. Ranking de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Santander, SA	339	15,6	31,2	-6,4
CaixaBank, SA	284	13,0	21,2	-2,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	209	9,6	10,6	-2,2
Banco de Sabadell, SA	120	5,5	18,7	5,1
Kutxabank, SA	105	4,8	40,1	0,9
Bankinter, SA	98	4,5	27,0	4,1
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	84	3,9	11,7	0,5
ING Bank, NV, Sucursal en España	83	3,8	13,3	-0,4
Unicaja Banco, SA	82	3,8	18,9	-5,7
Deutsche Bank, SAE	70	3,2	38,0	-13,6
Resto de entidades	704	32,3	22,2	-2,6
TOTAL	2.178	100,0	20,2	-1,9

FUENTE: Banco de España.

Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

3 Actuaciones posteriores al informe

Tras recibir un informe favorable al reclamante, la entidad dispone de **un mes** para comunicar si acepta su contenido y conclusiones y, en su caso, para acreditar que ha corregido su actuación. La falta de respuesta se interpreta como un rechazo al informe. Una vez finalizado el plazo o recibida la comunicación, el Banco de España archiva el expediente sin posibilidad de recurso, conforme al artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

El Banco de España aplica criterios propios y juicio experto para valorar los escritos de rectificación de conducta presentados por las entidades, atendiendo a las circunstancias de cada expediente. La normativa no establece criterios específicos.

Cuando la entidad anuncia cambios de alcance general en su actuación futura, pero estos no se traducen en una solución concreta para el cliente afectado en el expediente, la actuación no se considera rectificada.

La actividad de resolución individual de reclamaciones no se limita a la tramitación de expedientes. Las irregularidades detectadas y, en su caso, la voluntad general de rectificación alimentan el proceso supervisor. De este modo, la información obtenida contribuye al análisis supervisor, orienta la regulación de conducta y apoya las acciones de educación financiera.

3.1 Informes no rectificados

En 2025, en el 55 % de los casos las entidades no corrigieron los incumplimientos detectados tras el informe favorable al reclamante, en línea con el porcentaje de los últimos cuatro años.

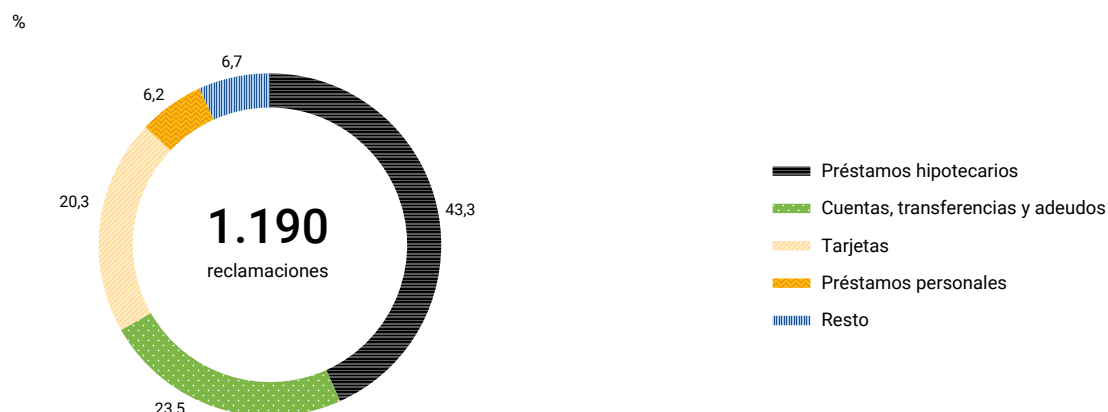
Conviene tener en cuenta que existen casos en que la rectificación resulta compleja o prácticamente imposible, salvo que exista un acuerdo compensatorio aceptado por el interesado. Esto ocurre, por ejemplo, cuando la entidad no facilitó al reclamante la información previa exigida, no lo hizo con la antelación suficiente u omitió información legalmente obligatoria. También se incluyen los casos en los que se detectan retrasos injustificados en los procedimientos, deficiencias en su gestión o incumplimientos de los plazos de respuesta del SAC.

Más del 40 % de las reclamaciones resueltas a favor del cliente que las entidades no rectificaron estaban relacionadas con préstamos hipotecarios (véase gráfico 2.9).

3.1.1 Temáticas destacadas

Tomando en consideración el volumen de informes favorables al reclamante no rectificados, las temáticas en las que menos se rectificó fueron las siguientes:

Gráfico 2.9

Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025, según tipo de producto


FUENTE: Banco de España.

1 Préstamos hipotecarios. Del total de informes favorables al reclamante relacionados con los préstamos hipotecarios, el 67 % no se rectificaron.

- En su mayoría, se refieren a reclamaciones por demoras en la respuesta por parte del SAC, falta de atención, trato recibido en las entidades o deficiencias en la información proporcionada.
- Le siguen las reclamaciones relativas a la aplicación del tipo de interés, ya sea por discrepancias en las bonificaciones o por falta de transparencia derivada de una información insuficiente sobre la modificación de la cuota o de la complejidad del sistema de amortización acordado. En este tipo de casos, los afectados no suelen valorar positivamente las vías de solución ofrecidas por la entidad y optan por judicializar el problema.
- Aplicación de los códigos de buenas prácticas (CBP), establecidos por el Real Decreto-ley 6/2012 y el Real Decreto-ley 19/2022, especialmente por falta de información o de diligencia en la tramitación de solicitudes.
- Gestiones relacionadas con la cancelación anticipada del préstamo hipotecario. Se detectaron retrasos injustificados en los procedimientos de cancelación registral, bien porque el banco ordenante no utilizó la modalidad de transferencia urgente específica, bien porque la entidad prestamista beneficiaria no estaba debidamente informada.

2 Cuentas, transferencias y adeudos. Del total de informes favorables al reclamante relacionados con esta categoría, en el 47 % de los casos la entidad no modificó su actuación.

- Destacan las incidencias en el cobro de comisiones de mantenimiento y por gastos de reclamación de posiciones deudoras, generalmente por no cumplir con las exigencias de buena práctica (no indicar el importe de la comisión en el momento de la comunicación de la deuda, no establecer un período de pago antes de su devengo, etc.).
- Bloqueos de cuenta por posible aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, en los que el incumplimiento se refiere a la información previa al bloqueo.

3 **Operaciones de pago fraudulentas con tarjeta y transferencia**, cuando no se aportó documentación acreditativa de la autenticación de la operación y no se procedió a la devolución del importe.

4 **Solicitudes de documentación de tarjetas**, en particular de tarjetas *revolving*, para las que la entidad no dispone de la documentación requerida.

Para un desglose más detallado de las temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificados por parte de la entidad, puede consultarse el cuadro A4.4 del anejo 4, en el que se recogen el número de informes no rectificados, su proporción sobre el total de informes favorables al reclamante emitidos y su comparación con el ejercicio anterior.

Cuadro 2.7

Informes favorables al reclamante no rectificados en 2025. Ranking de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad	Variación del % s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad (pp)
Banco Santander, SA	258	76,1	12,5
CaixaBank, SA	117	41,2	-10,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	76	36,4	12,8
Kutxabank, SA	73	69,5	-4,1
Bankinter, SA	62	63,3	1,3
Deutsche Bank, SAE	53	75,7	-5,7
Banco de Sabadell, SA	49	40,8	11,3
ING Bank, NV, Sucursal en España	42	50,6	-12,8
Unicaja Banco, SA	38	46,3	-8,5
Trade Republic Bank, GmbH, Sucursal en España	32	100,0	0,0
Resto de entidades	390	51,6	-3,9
TOTAL	1.190	54,6	0,6

FUENTE: Banco de España.

3.1.2 Ranking de entidades

El cuadro 2.7 muestra las diez entidades con mayor número de informes contrarios a su actuación que no fueron acatados. Además, se indica cuánto representan las resoluciones no rectificadas sobre el total de informes favorables al reclamante recibidos por cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

3.2 Informes rectificados

En 2025, en casi 1.000 ocasiones las entidades aceptaron el contenido y las conclusiones del informe favorable al reclamante y acreditaron que corrigieron su actuación, en línea con el ejercicio precedente. **Un tercio de ellas estuvieron relacionadas con la categoría general de cuentas, transferencias y adeudos** (véase gráfico 2.10).

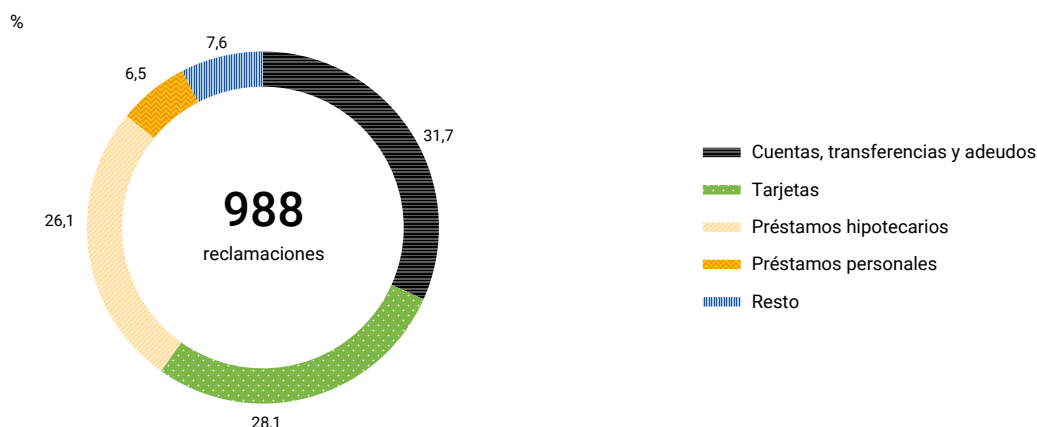
3.2.1 Temáticas destacadas

Atendiendo al volumen de informes favorables al reclamante rectificados, las temáticas en las que más se rectificó fueron las siguientes:

- 1 **Operaciones de pago fraudulentas** con tarjeta y transferencia. Casos en los que no se aportó documentación acreditativa de la autenticación de la operación y en los que, en esta fase posterior, la entidad procede a la devolución de los importes.
- 2 **Comisiones de mantenimiento** de cuentas y tarjetas. Supuestos en los que las comisiones fueron reembolsadas tras comprobarse su cobro sin cumplimiento de las exigencias contractuales o de buenas prácticas, así como aquellos en los que la devolución obedeció a decisiones de política comercial de la entidad.

Gráfico 2.10

Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante rectificados en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

- 3 **Solicitudes de documentación**, especialmente en relación con tarjetas *revolving*. La entidad aporta con posterioridad el contrato y la documentación exigible.
- 4 **Aplicación de bonificaciones en el tipo de interés en préstamos hipotecarios**. La entidad acredita posteriormente haber revisado el tipo de interés e informado al cliente sobre el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos de vinculación que determinan la aplicación de la bonificación.

Para un mayor detalle de las temáticas de reclamación correspondientes a los informes favorables al reclamante respecto de los que la entidad rectificó su actuación, puede consultarse el cuadro A4.5 del anejo 4, en el que se recogen el número de rectificaciones, su proporción sobre el total de informes favorables al reclamante emitidos y su comparación con el ejercicio anterior.

3.2.2 *Ranking de entidades*

El cuadro 2.8 muestra las diez entidades con mayor número de rectificaciones tras la emisión de informes contrarios a su actuación. Además, incluye cuánto representan las resoluciones rectificadas sobre el total de informes favorables al reclamante recibidos por cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

Cuadro 2.8

Informes favorables al reclamante rectificados en 2025. *Ranking de entidades*

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad	Variación del % s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad (pp)
CaixaBank, SA	167	58,8	10,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	133	63,6	-12,8
Banco Santander, SA	81	23,9	-12,5
Banco de Sabadell, SA	71	59,2	-11,3
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	64	76,2	-5,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	46	69,7	-13,9
Unicaja Banco, SA	44	53,7	8,5
ING Bank, NV, Sucursal en España	41	49,4	12,8
Ibercaja Banco, SA	37	57,8	22,8
Bankinter, SA	36	36,7	-1,3
Resto de entidades	268	35,8	3,0
TOTAL	988	45,4	-0,6

FUENTE: Banco de España.

4 Importes devueltos a la clientela

En 2025, el Banco de España constató que las entidades reembolsaron a su clientela unos **6,8 millones de euros** tras las reclamaciones admitidas, lo que **representa la cifra más alta desde 2022 y un nuevo máximo histórico**. El importe devuelto aumentó un 34 % respecto al ejercicio anterior, en el que ya se había registrado un alza del 16 % (véase gráfico 2.11).

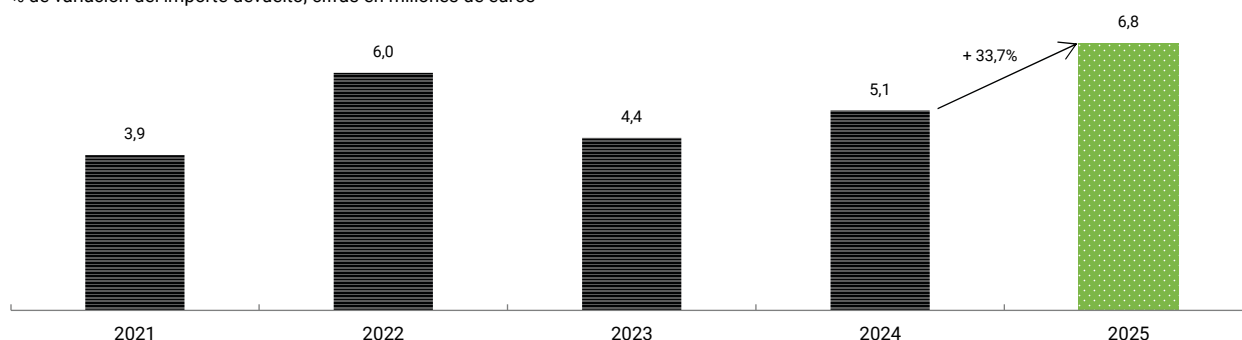
El 78 % de las cantidades devueltas correspondió a rectificaciones realizadas antes de la emisión de un informe (véase gráfico 2.12).

El importe medio devuelto por cada reclamación admitida fue de 624,9 euros, lo que representa un incremento de 166,2 euros (36 %) respecto a 2024.

Gráfico 2.11

Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años

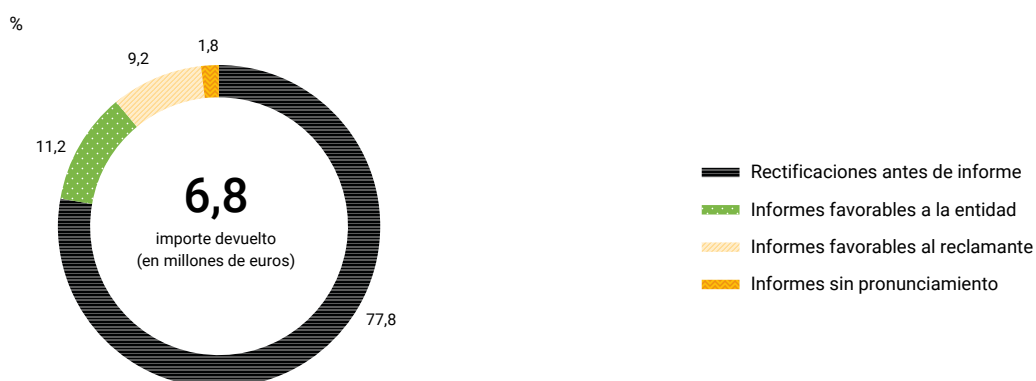
% de variación del importe devuelto; cifras en millones de euros



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.12

Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2025. Detalle por tipo de resolución en las reclamaciones admitidas



FUENTE: Banco de España

Los reembolsos de las entidades pueden registrarse en cualquier tipo de resolución, incluso en aquellas favorables a sus intereses o que terminan con informe sin pronunciamiento. Esto sucede cuando la entidad accede parcialmente a las pretensiones del cliente en algunos extremos y el expediente se resuelve con la emisión de un informe sobre el resto de los asuntos controvertidos. Cabe señalar que el Banco de España no siempre dispone de las cifras de todos los acuerdos alcanzados antes del informe.



En la [herramienta interactiva](#) se puede consultar información adicional sobre las cantidades reembolsadas por productos y temáticas, así como sobre el tipo de resolución de las reclamaciones admitidas.



Capítulo 3

Criterios novedosos de 2025 y casos de interés



Introducción

Desde el año 2024, el Banco de España incluye todos los criterios que aplica para la resolución de los expedientes de reclamación en el [*Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*](#), que actualiza al menos una vez al año.

La definición de estos criterios responde a la necesidad de dar respuesta a nuevas realidades y situaciones. Así, en 2025 se incorporaron aspectos novedosos vinculados con préstamos al consumo, gestión de cuentas, avales y relaciones con herederos.

En el presente capítulo se desarrollan estos nuevos criterios aplicados en la resolución de las reclamaciones admitidas durante 2025, así como una selección de casos especialmente relevantes por su interés o singularidad.

1 Nuevos criterios en 2025



PENALIZACIÓN EN PRÉSTAMOS AL CONSUMO



ANTIGUOS AVALES NO CANCELADOS



SALDO NEGATIVO POR COMISIONES



EXPEDIENTES DE TESTAMENTARÍA

1.1 Penalización en préstamos al consumo

La información precontractual de los préstamos o créditos al consumo debe incluir de forma clara todas las consecuencias económicas de su reembolso anticipado, como el posible reintegro de los descuentos o bonificaciones concedidos por haber financiado la adquisición de un bien.

Por ejemplo, en los casos en los que se financie la compra de un vehículo con un descuento en su precio, debe comunicarse de forma previa a la firma si hay que devolver la rebaja al cancelar anticipadamente el préstamo. En caso de que exista una controversia por este motivo, corresponderá a la entidad financiera acreditar la pérdida efectivamente sufrida y su cuantía como consecuencia de la amortización anticipada.

Por su parte, en los supuestos de reembolso anticipado o desistimiento, se considera buena práctica bancaria la devolución proporcional de la comisión de apertura abonada por el cliente.

1.2 Avals antiguos no cancelados

En algunos expedientes se ha constatado que determinadas entidades rechazan la cancelación de cartas de aval concedidas hace años, aun cuando la obligación garantizada ya se ha extinguido, alegando su carácter indefinido. Para autorizar la cancelación, la entidad exige la entrega del documento original del aval o una manifestación expresa del beneficiario, requisitos que el avalado no siempre puede aportar.

En estos supuestos se espera de la entidad una actuación proactiva y razonable, orientada a facilitar la cancelación de la garantía cuando quede acreditada la inexistencia de riesgo. Se considera contrario a las buenas prácticas bancarias negarse a ofrecer soluciones alternativas, como puede ser la emisión por parte del beneficiario del aval de un documento que acredite la extinción de la obligación o la aceptación de una declaración responsable del avalado, ya que la falta de una vía de solución puede prolongar innecesariamente la vigencia del aval.

1.3 Saldo negativo por comisiones devengadas cuando no existen fondos en la cuenta

En los casos en que una cuenta no disponga de saldo, las comisiones que se vayan devengando deberían reflejarse en ella. De este modo, aunque no se haya formalizado un descubierto ni se liquiden intereses por este concepto, no debería aparecer un saldo de cero euros, sino el importe negativo correspondiente a las comisiones ya devengadas y no abonadas por falta de fondos. Este criterio deriva de aquellas situaciones detectadas en las que, cuando un cliente va a cancelar una cuenta, aunque esta muestre saldo cero, la entidad no deja cancelarla porque existe una deuda asociada, devengada y no liquidada.

1.4 Expedientes de testamentaría

En 2025, el Banco de España continuó analizando reclamaciones relacionadas con la gestión de saldos y deudas tras el fallecimiento del titular, lo que ha permitido avanzar en la elaboración de nuevos criterios:

- 1 No se considera una buena práctica bancaria condicionar la entrega de los saldos de una cuenta corriente a la liquidación de otros productos. Sin embargo, si la cuenta está asociada a otros productos (préstamos, depósitos a plazo fijo, productos de inversión, etc.), esta no podrá cancelarse hasta que finalice la tramitación de dichos productos vinculados.
- 2 Cuando la reclamación se refiere a la obligación de la entidad de bloquear o impedir el adeudo de recibos que no obedecen al mantenimiento de los bienes incluidos en la herencia (caudal relicto), en caso de que la entidad niegue haber recibido comunicación del óbito del titular antes del cargo de esos recibos, la carga de la prueba recae sobre el reclamante.
- 3 En los casos de subrogación por ley (*ope legis*) de los herederos en la deuda del causante, como los préstamos hipotecarios, algunas entidades requieren la formalización de dicha subrogación en una nueva escritura. Cuando concurra esta exigencia, que se considera admisible como parte de la política de riesgos de la entidad, los gastos de la operación (notariales, registrales, de gestoría, etc.) deben ser asumidos íntegramente por la entidad prestamista.

2 Casos de interés



**CUENTAS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD**



CUENTAS ABANDONADAS



**MODIFICACIÓN DEL TIPO
DE INTERÉS**



**PREAVISO A PYMES DE
CANCELACIÓN/REDUCCIÓN
SIGNIFICATIVA DE
FINANCIACIÓN**



**ERROR EN LA
CONTRATACIÓN
DE UN PRÉSTAMO**



**PROBLEMAS POR LA
COTITULARIDAD DE
PRODUCTOS**



EMBARGOS



**INCOHERENCIA
ENTRE LAS
COMUNICACIONES**



FRAUDE

2.1 Cuentas de personas con discapacidad



En un expediente se analizó la reclamación presentada por la institución designada como curadora de una persona con discapacidad al considerar que la entidad había permitido que dicha persona y la cotitular de la cuenta dispusieran libremente de los fondos.

Del análisis de la escritura de nombramiento del curador aportada, y a la luz de lo dispuesto en la Ley 8/2021, se concluyó que la actuación de la entidad no resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias, al no apreciarse de forma evidente que la persona titular necesitara apoyos para disponer de efectivo. Además, la entidad manifestó su disposición a asumir determinados importes y ofreció diversas alternativas para el futuro, entre ellas la individualización de patrimonios, la eliminación de la cotitularidad o el establecimiento de un régimen de disposición mancomunada.

En otro caso, una persona autorizada en la cuenta de una persona con discapacidad presentó una reclamación porque la entidad se negó a facilitarle información relativa a la incorporación de un segundo titular en la cuenta. La entidad alegó que la persona autorizada no tenía derecho de información sobre la cuenta y reconoció no conservar el contrato correspondiente. El Banco de España no pudo pronunciarse sobre el fondo del asunto debido a la inexistencia del documento contractual, lo que constituye, por sí mismo, un incumplimiento por parte de la entidad del deber de conservación documental. Asimismo, se recordó el derecho de información de la persona titular con discapacidad y de quien acreditara ostentar su guarda de hecho.

2.2 Cuentas abandonadas



En un caso, un cliente había reclamado el saldo de una cuenta abierta en una entidad posteriormente absorbida por otra entidad bancaria. La entidad reclamada indicó que no constaban registros de dicha cuenta. La actuación se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que la parte reclamante únicamente aportó un documento sin fecha que no acreditaba que la entidad contra la que reclamaba hubiera heredado el saldo de la cuenta.

En otro, el reclamante aportó una libreta con un único apunte de ingreso realizado más de 20 años atrás y solicitó la devolución del saldo. La entidad acreditó haber realizado gestiones para localizar información sobre la cuenta, sin éxito, y, transcurrido el plazo legal, consideró el saldo abandonado. Al no existir movimientos ni reclamaciones durante décadas, no se apreció motivo suficiente para cuestionar la actuación de la entidad.

2.3 Modificación del tipo de interés en cuenta remunerada



En un contrato de cuenta se había pactado una retribución aplicable durante dos períodos determinados. No obstante, antes de que estos finalizasen, la entidad redujo el tipo de interés, amparándose en su facultad de modificar contratos de duración indefinida.

El Banco de España consideró que dicha actuación incumplía el deber de información clara y transparente, ya que la mención expresa de períodos y tipos concretos podía llevar razonablemente al cliente a interpretar que la retribución estaría garantizada durante esos plazos.

2.4 Preaviso a pymes de cancelación de financiación



La Ley 5/2015 exige que las entidades comuniquen con al menos tres meses de antelación, y por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción, la intención de no renovar, extinguir o reducir de forma significativa la financiación concedida a una pyme.

En dos expedientes analizados, si bien la entidad había remitido el preaviso en plazo, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas. En un caso, porque la comunicación no llegó a producirse con éxito y la entidad no recurrió a un medio alternativo de notificación. En el otro, porque tras el preaviso se iniciaron conversaciones de negociación sin informar al cliente de la decisión ya adoptada de no renovar la financiación.

2.5 Error en la contratación de un préstamo al consumo



Un cliente presentó una reclamación ante el Banco de España por un error en la fecha de vencimiento de un préstamo personal con un plazo de amortización de 36 meses. Como consecuencia de este error, el contrato fijó el vencimiento para el mes siguiente a su formalización, lo que provocó el vencimiento anticipado de la totalidad del préstamo y el consiguiente perjuicio para el titular.

La entidad reconoció el error, pero no lo subsanó. El Banco de España consideró que su actuación era contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que no corrigió un error que había causado perjuicios al cliente y que podía haberse corregido en cualquier fase del procedimiento.

2.6 Controversias sobre titularidad de productos



En un caso analizado, uno de los tres cotitulares de un depósito con régimen de disposición mancomunada había reclamado por la cancelación de un producto sin su consentimiento. La entidad atribuyó el hecho a un fallo en la migración informática tras una fusión. Se apreció falta de diligencia profesional, tanto por permitir la cancelación como por no corregir el error, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En otro, una mujer había reclamado porque la entidad se negó a retirarla como avalista de unos préstamos tras un acuerdo de divorcio que la eximía de responsabilidad frente a su exmarido. Se recordó que ese acuerdo solo produce efectos entre las partes que lo firman y que la decisión de mantener o no la garantía forma parte de la política de riesgos de la entidad, por lo que su actuación no se consideró contraria a las buenas prácticas.

2.7 Embargos



Una fiadora reclamó ante el Banco de España porque una entidad le exigía canalizar los pagos de un préstamo a través de una cuenta embargada, lo que impedía que los fondos se destinaran realmente a cancelar la deuda.

El Banco de España consideró contraria a las buenas prácticas bancarias esa exigencia, ya que no resultaba evidente que existiera un pacto en ese sentido, y entendió que la entidad debía ofrecer alternativas razonables para permitir el pago efectivo del préstamo.

2.8 Fraude: cheque emitido por importe superior y petición de transferencia de fondos por la diferencia



En un expediente de reclamación, el Banco de España analizó el caso de una ciudadana que fue víctima de una estafa en el contexto de la venta de un bien. Tras recibir un cheque por un importe superior al pactado, transfirió la diferencia al emisor, que alegó un error. Posteriormente, el cheque resultó impagado.

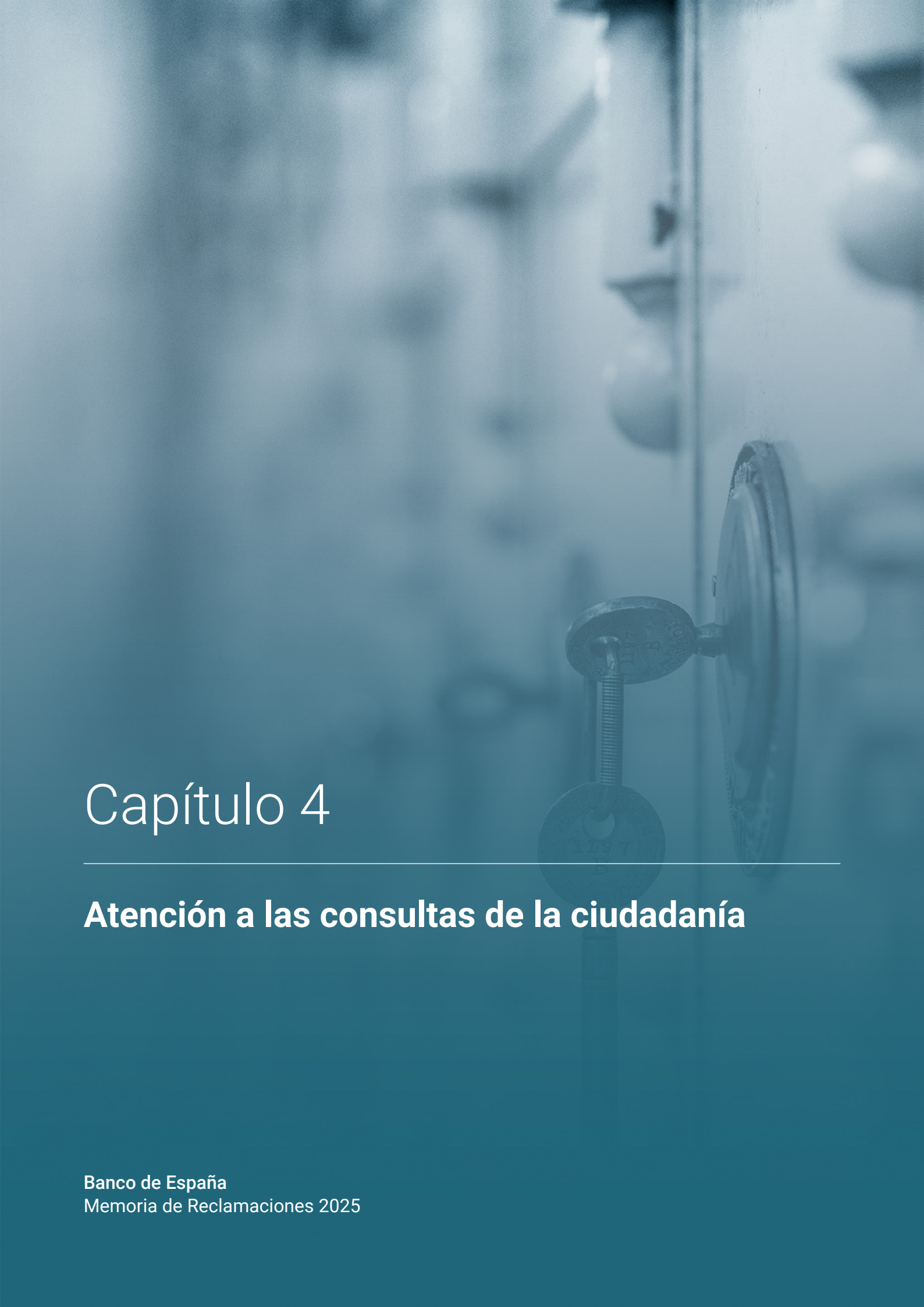
La reclamante reprochó a la entidad haber abonado el importe del cheque, al considerar que ello le indujo a pensar que el ingreso era definitivo. No obstante, una vez comprobado que el abono se realizó bajo la condición de su cobro (salvo buen fin), tal y como constaba en el justificante facilitado, no se apreció una actuación contraria a la normativa ni a las buenas prácticas bancarias.

2.9 Incoherencia entre comunicaciones del servicio de atención al cliente



Un usuario reclamó ante el Banco de España la decisión de su entidad de cancelar una cuenta abierta desde hacía 19 años sin ofrecer explicación alguna, tras la publicación de una reseña negativa sobre una sucursal.

La entidad ofreció explicaciones distintas en su respuesta al cliente, en las alegaciones ante este supervisor y en otros escritos. El Banco de España apreció una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, al observar incoherencias entre las distintas comunicaciones del servicio de atención al cliente sobre el motivo de la cancelación.



Capítulo 4

Atención a las consultas de la ciudadanía



Introducción

El Banco de España ofrece un servicio de atención a la ciudadanía para resolver consultas sobre servicios financieros y operativa bancaria, el uso del efectivo y el procedimiento para presentar reclamaciones.

Este servicio es especialmente relevante en contextos de cambios normativos, ante la aparición de nuevos productos financieros o la entrada de nuevos operadores en el mercado, debido a la elevada demanda de información clara y accesible que contribuya a reducir la incertidumbre.

La información que se ofrece a través de este servicio es de carácter general y no sustituye al análisis individualizado de cada caso concreto. Cuando la consulta se refiere a una situación particular, la persona interesada debe acudir al procedimiento de reclamaciones.

Además de su función informativa, el servicio de consultas permite conocer de forma directa las principales inquietudes de la ciudadanía, por lo que constituye una fuente relevante para el seguimiento de la conducta de entidades y la detección de incidencias recurrentes.



**35.735 CONSULTAS
RESUELTAS**



**89 % TELEFÓNICAS
11 % ESCRITAS**



**82 % DE LAS CONSULTAS
ESCRITAS RESUELTAS
EN DIEZ DÍAS O MENOS**



SATISFACCIÓN 4,7/5



**CINCO PRODUCTOS
CONCENTRAN EL 79 %
DE LAS CONSULTAS**



**CINCO ASUNTOS
DESTACADOS**

1 Actividad del servicio de consultas en 2025

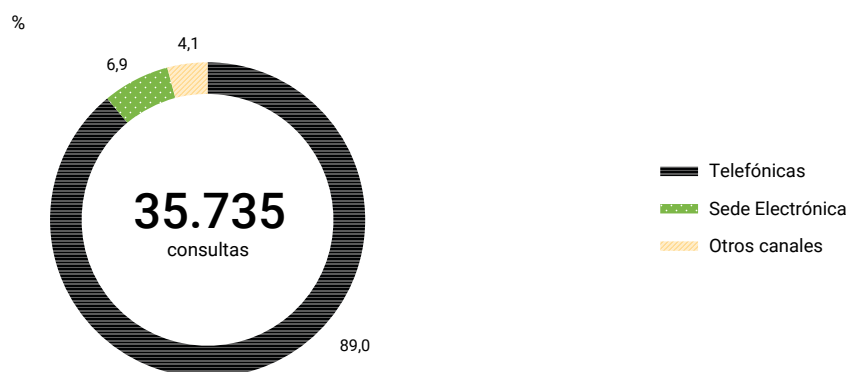
En 2025, el Banco de España atendió **35.735 consultas** de personas físicas y jurídicas (asociaciones, organizaciones de usuarios de servicios bancarios...), un 34,5 % menos que en el ejercicio anterior.

El 89 % del total se recibieron por vía telefónica, el medio preferido por la clientela bancaria debido a la inmediatez de la atención y a la posibilidad de resolver las dudas en el mismo momento en que se plantean.

Las consultas escritas se presentaron mayoritariamente por vía telemática, que se ha consolidado como el principal canal para este tipo de comunicaciones. Junto con este canal, se mantienen otras vías, como el registro presencial o el correo postal, cuyo uso es residual (véase gráfico 4.1).

Gráfico 4.1

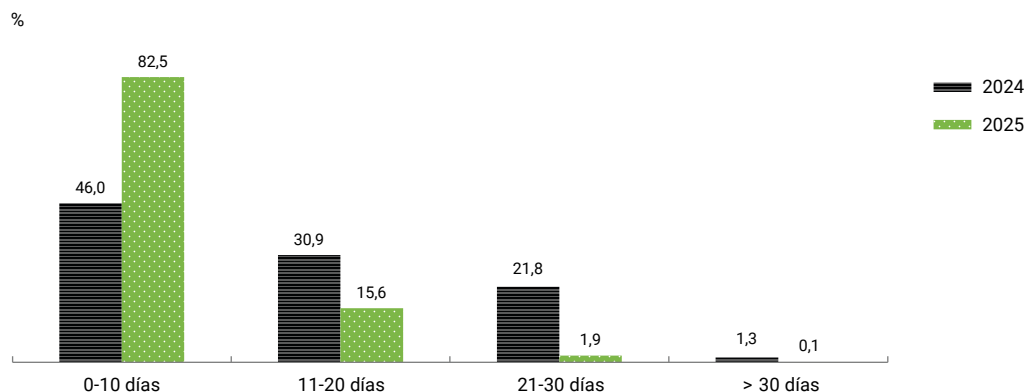
Modo de presentación de las consultas en 2025



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.2

Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2025



FUENTE: Banco de España.



¿Cómo realizar una consulta? Se puede acceder a toda la información a través de este enlace al [sitio web del Banco de España](#).

La normativa vigente establece un **plazo máximo de un mes** para responder a las consultas presentadas por escrito. En 2025, los tiempos de respuesta mejoraron de forma significativa respecto al ejercicio anterior, dado que **más del 82 % de las consultas se resolvieron en menos de diez días naturales** (véase gráfico 4.2).

2 Principales indicadores estadísticos

2.1 Evolución histórica (última década)

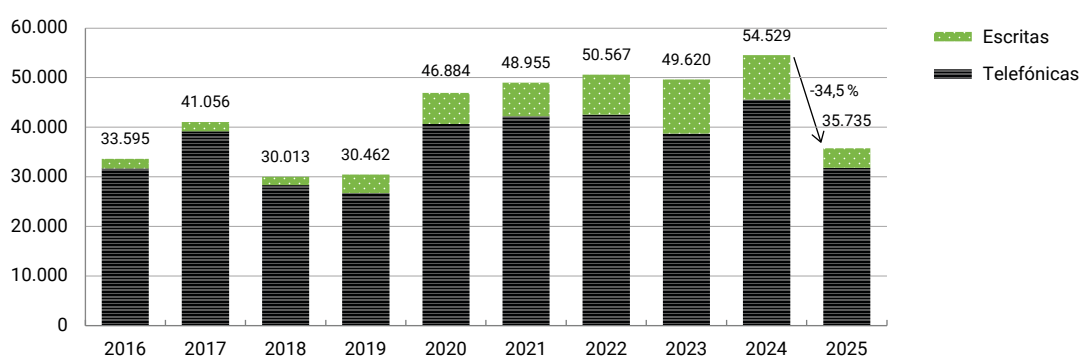
En 2025 se registró una reducción del volumen total de las consultas recibidas por ambos canales (escrito y telefónico), que volvió a niveles similares a los observados antes de la pandemia. Esta evolución pone fin al crecimiento registrado en los años anteriores y podría reflejar un cambio de tendencia hacia la estabilidad de la demanda de este servicio por parte de la ciudadanía (véase gráfico 4.3).

La disminución observada se debe, principalmente, a tres factores:

- **Cambios en los procesos de presentación de consultas:** se ha reforzado la información ofrecida a la ciudadanía sobre los canales de consulta correspondientes a materias ajenas a este servicio —valores, seguros u otros servicios del Banco de España, como suscripción de deuda pública y asuntos de la Central de Información de Riesgos (CIR)—, lo que ha facilitado que las consultas se dirijan directamente a los canales adecuados.
- **Mejora de plazos del servicio de reclamaciones:** el recorte, un año más, de los plazos de tramitación de los expedientes de reclamación, a los que se refieren los capítulos anteriores de esta Memoria, ha sido un factor clave en la reducción de las consultas relacionadas con el estado de los expedientes en curso, que hace pocos años llegó a suponer la cuarta parte de las llamadas recibidas.
- **Menor impacto mediático de sentencias judiciales:** esto ha reducido el número de consultas sobre gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Gráfico 4.3

Consultas recibidas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

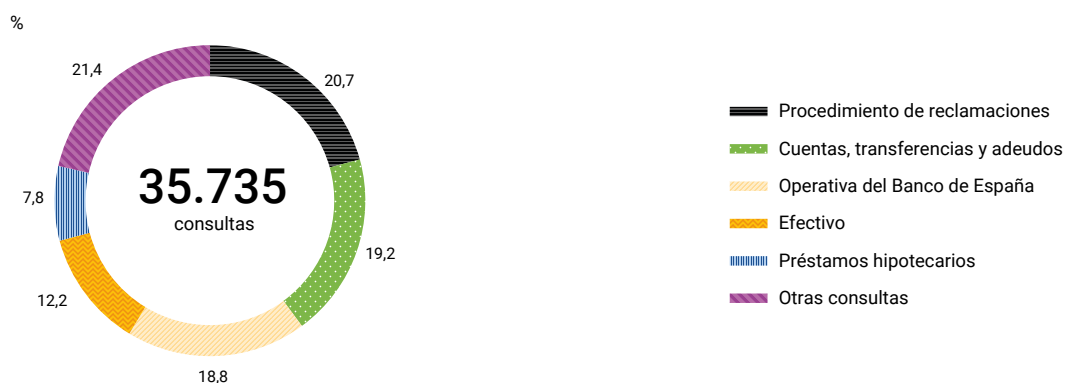
2.2 Temáticas consultadas

En torno al 79 % de las consultas atendidas en 2025 versaron sobre cinco asuntos principales, entre los que destacan las cuestiones relacionadas con el procedimiento para presentar reclamaciones; cuentas, transferencias y adeudos; la operativa del Banco de España; el efectivo, y los préstamos hipotecarios (véase gráfico 4.4).

- **Procedimiento de reclamaciones:** estas consultas se canalizan mayoritariamente por vía telefónica, dado su carácter inmediato. Se refieren, principalmente, al estado de los expedientes, a los pasos que deben seguirse para presentar una reclamación y a los plazos máximos de resolución establecidos en la normativa.
- **Cuentas, transferencias y adeudos:** destacan las consultas relativas a la titularidad de cuentas, a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y a la aplicación de comisiones y gastos por parte de las entidades.
- **Operativa del Banco de España:** predominan las consultas relacionadas con los datos declarados por las entidades a la CIR y con la gestión de los títulos de **deuda pública** emitidos por el Tesoro. Estas consultas se derivan a los canales específicos de atención ciudadana.
- **Efectivo:** se centran en la adquisición de **monedas de colección y conmemorativas**, el **seguimiento de expedientes tramitados ante el Centro Nacional de Análisis (CNA)** y el procedimiento para **cambiar billetes o monedas en euros por otros de distinto valor**.
- **Préstamos hipotecarios:** se reducen las consultas relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios y aumenta el interés por cuestiones vinculadas a las comisiones y a otros gastos asociados a estos préstamos.

Gráfico 4.4

Temáticas de las consultas recibidas en 2025



FUENTE: Banco de España.



- La [herramienta interactiva](#) permite consultar el desglose de todas las materias de consultas y su variación interanual.
- Las respuestas a las consultas se elaboran tomando como referencia la normativa vigente en cada momento, las [memorias de reclamaciones](#) publicadas por el Banco de España y los criterios recogidos en el [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#).

3 Consultas de interés para la ciudadanía

Esta sección recoge los cinco tipos de consulta recibidos en 2025 más relevantes por su frecuencia e impacto en la ciudadanía: intentos de fraude por correo electrónico, condiciones en la contratación de préstamos hipotecarios, denegación de financiación de préstamos al consumo, incidencias en las cuentas de los titulares fallecidos y transferencias inmediatas.

El objetivo es ofrecer información práctica y accesible para ayudar a identificar posibles riesgos, conocer sus derechos y facilitar la toma de decisiones financieras.

Los iconos que acompañan a cada tipo de consulta indican la frecuencia de consulta (● alta, ● media y ● baja) y permiten acceder directamente a la norma o al criterio aplicable para elaborar la respuesta. 

a) Correos electrónicos fraudulentos que simulan comunicaciones de entidades bancarias ●

Los correos electrónicos fraudulentos han evolucionado en los últimos años hasta convertirse en comunicaciones cada vez más sofisticadas que simulan con gran precisión la identidad de marcas, bancos o directivos. En este contexto, la ciudadanía reporta la recepción de mensajes que aparentan proceder de su entidad financiera y que advierten, con carácter urgente, de un supuesto bloqueo de la cuenta o de un pago fraudulento inexistente.

Estas comunicaciones forman parte de estrategias de suplantación de identidad mediante las cuales los ciberdelincuentes imitan mensajes legítimos de las entidades para obtener datos personales y bancarios. Con esta información pueden realizar operaciones de pago en perjuicio de la víctima.

Estos mensajes se caracterizan por un tono alarmista y por apelar a la urgencia. Su objetivo es inducir al usuario a actuar de forma inmediata para evitar las supuestas consecuencias negativas, sin tiempo para comprobar la autenticidad de la comunicación.

¿Qué dice la norma?¹

Operación fraudulenta	
Operación autorizada por el ordenante mediante engaño	Operación no autorizada por el ordenante
Deberá acudir a las autoridades policiales y/o ante las autoridades de consumo o los tribunales, según los casos, que son quienes pueden determinar los hechos y sus consecuencias jurídico-patrimoniales mediante los medios de prueba legalmente admitidos.	El usuario debe informar sin demora de cualquier operación no autorizada, y siempre antes de 13 meses desde el adeudo.
	Corresponde a la entidad demostrar que fue correctamente autenticada y registrada, salvo que pruebe que hubo fraude o negligencia grave del usuario.
	La entidad deberá devolver de inmediato el importe al ordenante —a más tardar al final del siguiente día hábil—, salvo que exista sospecha de fraude y lo comunique al Banco de España.

Punto clave

¿Cómo diferenciar entre operaciones autorizadas por el cliente mediante engaño y operaciones no autorizadas?

 Operación autorizada mediante engaño	 Operación no autorizada
<p>Quando el propio cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la operación. • Otorga su consentimiento para autorizarla. • Facilita las claves necesarias. • Incurre en negligencia en la custodia de las credenciales. 	<p>Quando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se da ninguna circunstancia para considerarla autorizada. • No fue validada usando los métodos de autenticación establecidos. • No hay falta de diligencia en el cumplimiento de las obligaciones de custodia. • El instrumento de pago fue extraviado, sustraído o apropiado indebidamente, salvo excepciones.

¹ Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Recomendaciones



Verifica siempre que el canal para operar sea oficial y mantén la cautela ante cualquier petición que se presente con urgencia.



Si recibes correos que piden información personal o confidencial, no respondas ni abras sus archivos.



Marca el correo sospechoso como no deseado, denuncia la suplantación y bloquea al remitente para evitar futuros correos.



Es recomendable que informes a tu banco para que esté al tanto y pueda advertir al resto de los clientes.



Ante cualquier duda, llama al teléfono del [INCIBE](#) (017) o utiliza nuestro [canal de consulta](#).

b) Productos vinculados y combinados en la contratación de préstamos hipotecarios ●

Los ciudadanos acuden a las entidades bancarias para solicitar préstamos hipotecarios con el fin de adquirir una vivienda. Durante el proceso de información y estudio de la operación, la entidad suele señalar que, además de la hipoteca, existen otros productos que el cliente puede —o, en algunos casos, debe— contratar. Estos productos, denominados «vinculados» o «combinados», influyen en las condiciones finales del préstamo, especialmente en el tipo de interés, y pueden suponer tanto ventajas como costes adicionales para el cliente.

En este contexto, es fundamental que el ciudadano analice no solo la oferta hipotecaria, sino también el impacto de estos productos en el coste total de la operación. Para ello, debe entender con claridad qué obligaciones conlleva su contratación, qué productos son opcionales y cómo pueden estos influir en la bonificación del préstamo, y valorar su conveniencia según su situación financiera.

¿Qué dice la norma?²

Productos vinculados	Productos combinados
Prohibidos, salvo las siguientes excepciones: <ul style="list-style-type: none"> • Seguro en garantía del préstamo. • Seguro de daños del inmueble. 	Las entidades ofrecen bonificaciones del tipo de interés por contratar ciertos productos.
Obligación de aceptar pólizas alternativas con prestaciones equivalentes.	Deben ofrecer los productos juntos y también por separado para que el cliente pueda comparar ambas ofertas.
Sin penalización; la póliza alternativa no puede empeorar las condiciones del préstamo.	La entidad debe informar de forma clara de que se trata de un producto combinado, del coste asociado, de las consecuencias derivadas de no contratarlo o cancelarlo y de las diferencias respecto a contratar cada producto por separado.

Punto clave

Para entender bien la exigencia de contratar o no determinados productos junto con el préstamo hipotecario, el banco debe facilitar, con **al menos diez días de antelación**, lo siguiente:

- Ficha Europea de Información Normalizada (**FEIN**): documento que constituye la oferta vinculante del préstamo.
- Ficha de Advertencias Estandarizadas (**FIAE**): documento que informa sobre las cláusulas relevantes del préstamo, incluida la que establece el índice de referencia en los préstamos a tipo variable.

Recomendaciones

-  Comprueba que los productos que te ofrecen son útiles y no duplican algo de lo que ya dispones.
-  Compara las opciones que ofrecen otras entidades.
-  Considera la rebaja de tipos que supone contratar un producto accesorio con la hipoteca, pero también sus costes.
-  Fíjate en la TAE, que muestra el coste real del préstamo: cuanto menor sea, menor será el coste.

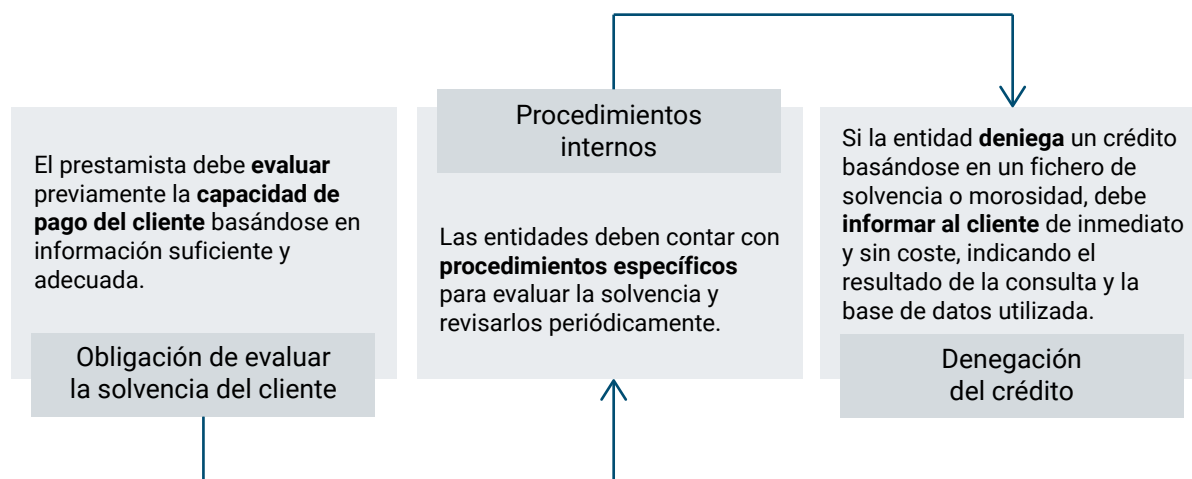
² Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

c) Denegación de préstamos al consumo: motivos y derechos del consumidor

Los préstamos al consumo se suelen solicitar para financiar proyectos personales, como la adquisición de un vehículo, una reforma en la vivienda o la cobertura de gastos imprevistos. Sin embargo, estas operaciones no siempre llegan a formalizarse. En algunos casos, la entidad deniega la solicitud sin aportar claramente los motivos, lo que puede generar incertidumbre y una percepción de falta de transparencia.

En este contexto, resulta esencial clarificar los motivos que pueden justificar esta decisión, los derechos que asisten al cliente y las obligaciones de información de las entidades. Un conocimiento adecuado de estos elementos contribuye a garantizar un proceso más transparente y comprensible, y favorece una relación más equilibrada y de confianza entre clientes y entidades financieras.

¿Qué dice la norma?³



Punto clave

Si la denegación de un crédito se ha basado en la consulta de un fichero de morosidad o solvencia, el banco debe informar de ello al cliente.

³ Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Recomendaciones



Prepara toda la documentación financiera necesaria para que un tercero pueda evaluar tu capacidad de endeudamiento.



Puedes solicitar una explicación sobre el motivo de la denegación.



Revisa tus datos en los ficheros de morosidad; si no son correctos, puedes pedir a la [AEPD](#) que se corrijan o eliminen.



Acude a la [CIRBE](#) para conocer tus deudas.

d) Cuentas bancarias en expedientes de testamentaría: criterios sobre el bloqueo de fondos

Las dudas más habituales durante la tramitación de una testamentaría suelen centrarse en tres aspectos: el bloqueo de las cuentas, la documentación que exigen las entidades y las demoras injustificadas a la hora de entregar los fondos depositados. Estas situaciones dificultan el acceso a los saldos de las cuentas heredadas y, además, restan agilidad a todo el proceso.

Estos bloqueos suelen deberse a la obligación de las entidades de comprobar la condición de heredero y de asegurarse de que la disposición de fondos se ajusta a la normativa aplicable en cada caso. Sin embargo, en la práctica no siempre se alcanza un equilibrio adecuado entre esa diligencia y la necesidad de una tramitación ágil.

¿Qué dice la norma?⁴

Cuenta del causante		
Único titular	Varios titulares	
	Indistinta o solidaria	Conjunta o mancomunada
La entidad debe bloquear los instrumentos de pago y el acceso a la banca electrónica del titular fallecido hasta la finalización de la testamentaría, salvo los gastos de sepelio y los actos de administración que estén firmados por todos los herederos.	La entidad debe bloquear la cuenta indistinta cuando se le comunican discrepancias sobre la propiedad de los fondos, salvo que las órdenes de disposición estén firmadas conjuntamente por los titulares sobrevivientes y los herederos del fallecido.	En las cuentas mancomunadas, tras el fallecimiento de un cotitular, cualquier disposición requiere la firma de todos los titulares y la de los herederos del fallecido en su lugar. Si no concurren todas las firmas necesarias, la entidad no debe atender las órdenes de disposición.

4 Página 406 del [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#). Abril 2026.

Punto clave

La entidad debe garantizar que cualquier disposición de fondos, tras el fallecimiento del titular, se ajusta estrictamente al contrato de cuenta y a la normativa sucesoria. Esta obligación exige verificar la condición de heredero, revisar la documentación aportada y, en situaciones excepcionales en las que haya discrepancias entre titulares o herederos, bloquear en todo o en parte su operativa.

Recomendaciones



Revisa el régimen de disposición de la cuenta (indistinta o mancomunada).



Aporta la documentación sucesoria completa.



Comunica por escrito cualquier discrepancia entre titulares o herederos para que se valore un posible bloqueo de los fondos.



Solicita información clara a la entidad sobre los motivos del bloqueo y los pasos concretos para desbloquear la operativa.

e) Transferencias inmediatas: principales implicaciones para los usuarios de servicios financieros ●

Durante los últimos meses de 2025, el Banco de España recibió consultas de ciudadanos sobre el funcionamiento de las transferencias inmediatas, en particular en relación con la verificación del beneficiario antes de ordenar un pago. La implantación plena de este servicio en la zona del euro —que desde 2025 debe ofrecerse al mismo coste que las transferencias ordinarias— ha incrementado el interés por conocer su operativa y las garantías que incorpora.

En este contexto, los usuarios demandan información clara sobre el nivel de seguridad de estas transferencias y sobre las responsabilidades que corresponden a cada una de las partes implicadas. En concreto, desean conocer qué obligaciones asumen las entidades proveedoras de servicios de pago y cuáles recaen sobre los ordenantes al ordenar una transferencia inmediata.

¿Qué dice la norma?⁵

Acceso a transferencias inmediatas desde cualquier canal cuyo proveedor ofrezca transferencias ordinarias.

Coste igual o inferior al de las transferencias ordinarias.

El usuario puede fijar y modificar **límites** por operación o por día, con efecto inmediato.

Los proveedores de servicios de pago deben ofrecer la **verificación** del beneficiario, comprobando que el nombre coincide con el titular de la cuenta receptora.

Puntos clave

- El banco debe informar del coste de las transferencias antes de la apertura de la cuenta e incluir en el contrato cualquier comisión asociada a este servicio.
- Las transferencias inmediatas ofrecen ventajas importantes, pero, al igual que las ordinarias, son órdenes de pago irrevocables. Es decir, una vez emitidas, no pueden cancelarse y el importe solo puede recuperarse con el consentimiento del beneficiario o mediante una orden judicial.
- Desde el 9 de octubre de 2025, el servicio de verificación del beneficiario permite comprobar que la persona a la que se envía el dinero es la correcta.

Recomendaciones



Comprueba siempre los datos del destinatario.



Usa únicamente los canales oficiales de tu entidad.



Revisa tus límites para que estos se adecuen a tus necesidades habituales.



Recuerda que las transferencias inmediatas y las ordinarias tienen que tener el mismo coste.

⁵ Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros.

Recuadro 4.1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

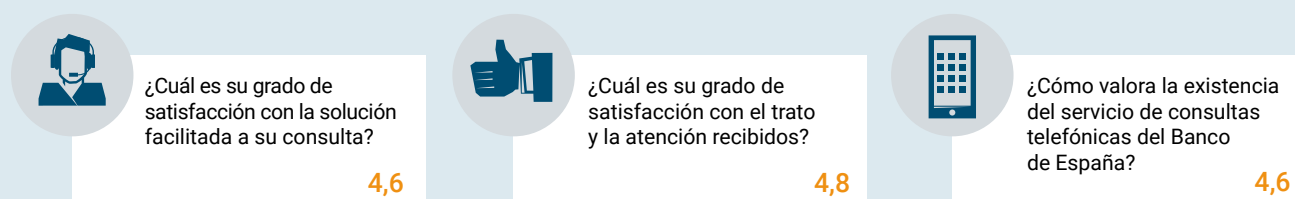
El Banco de España ha elaborado una encuesta de satisfacción para conocer la calidad del servicio telefónico prestado y poder abordar posibles mejoras.

En 2025 se encuestó a 21.933 personas que realizaron consultas telefónicas. De ellas, el 64 % respondieron al cuestionario. La valoración media global de las tres preguntas realizadas fue de 4,7 puntos sobre 5, lo que refleja un elevado grado de satisfacción con el servicio prestado, su utilidad social y la confianza depositada en él.

A continuación se detalla la puntuación media de cada pregunta del cuestionario.

Las respuestas mejor valoradas están relacionadas con consultas sobre la gestión de herencias, los préstamos y créditos y el uso del efectivo. Se trata de ámbitos que suelen implicar procedimientos complejos y requisitos formales, lo que genera dudas relevantes entre la ciudadanía.

El ejercicio 2025 ha sido el primero en analizarse de forma completa.





Anejos

Anejo 1 Informe estadístico general de las reclamaciones recibidas en 2025

Cuadro A1.1

Número de reclamaciones presentadas en 2025. Detalle por provincia

Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)	Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)
Madrid	6.972	22,5	10	Ciudad Real	264	0,9	5
Barcelona	3.891	12,6	7	Jaén	260	0,8	4
Valencia	1.745	5,6	6	Navarra	256	0,8	4
Sevilla	1.410	4,6	7	Gipuzkoa	236	0,8	3
Alicante	1.208	3,9	6	León	223	0,7	5
Málaga	1.101	3,6	6	Burgos	218	0,7	6
Murcia	869	2,8	5	Guadalajara	217	0,7	8
A Coruña	804	2,6	7	La Rioja	208	0,7	6
Las Palmas	684	2,2	6	Salamanca	198	0,6	6
Illes Balears	670	2,2	5	Albacete	190	0,6	5
Cádiz	670	2,2	5	Cáceres	185	0,6	5
Bizkaia	669	2,2	6	Lleida	140	0,5	3
Zaragoza	665	2,2	7	Lugo	140	0,5	4
Santa Cruz de Tenerife	582	1,9	5	Araba/Álava	132	0,4	4
Asturias	574	1,9	6	Ourense	125	0,4	4
Granada	550	1,8	6	Ávila	96	0,3	6
Pontevedra	504	1,6	5	Segovia	86	0,3	5
Valladolid	457	1,5	9	Huesca	83	0,3	4
Tarragona	427	1,4	5	Cuenca	81	0,3	4
Toledo	418	1,4	6	Palencia	61	0,2	4
Córdoba	402	1,3	5	Zamora	56	0,2	3
Badajoz	384	1,2	6	Teruel	45	0,2	3
Girona	340	1,1	4	Melilla	33	0,1	4
Almería	329	1,1	4	Soria	26	0,1	3
Cantabria	295	1,0	5	Ceuta	18	0,1	2
Huelva	288	0,9	5	Extranjero	205	0,7	—
Castellón	280	0,9	4	TOTAL	30.970	100,0	6

FUENTE: Banco de España.

a La ratio indica el número de reclamaciones por cada 10.000 habitantes, según la población del último censo de población anual publicado por el Instituto Nacional de Estadística, correspondiente al 1 de enero de 2025.

Cuadro A1.2
Productos objeto de reclamación

	2025		2024		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.680	31,3	8.435	15,0	16,2
Cuentas, transferencias y adeudos	9.001	29,1	8.338	14,9	14,2
Préstamos hipotecarios	6.844	22,1	34.941	62,3	-40,2
Préstamos personales	2.445	7,9	1.695	3,0	4,9
Herencias	955	3,1	963	1,7	1,4
Valores, seguros y datos	943	3,0	702	1,3	1,8
Depósitos a plazo	112	0,4	109	0,2	0,2
Efectos	109	0,4	120	0,2	0,1
Avales	95	0,3	84	0,2	0,2
Otras reclamaciones	786	2,5	712	1,3	1,3
TOTAL	30.970	100,0	56.099	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

Temáticas de reclamación en 2025. Comparativa con 2024. Detalle

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.680	31,3	8.435	15,0	16,2
Fraude	5.986	19,3	5.226	9,3	10,0
Información y documentación	1.036	3,4	1.029	1,8	1,5
Comisiones y gastos	555	1,8	690	1,2	0,6
Disconformidad con deuda pendiente	537	1,7	344	0,6	1,1
Incidencias en cajeros automáticos	178	0,6	209	0,4	0,2
Otras cuestiones	1.388	4,5	937	1,7	2,8
Cuentas, transferencias y adeudos	9.001	29,1	8.338	14,9	14,2
Fraude	3.122	10,1	2.499	4,5	5,6
Comisiones y gastos	1.458	4,7	1.949	3,5	1,2
Bloqueo	643	2,1	369	0,7	1,4
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	564	1,8	490	0,9	1,0
Cancelación	505	1,6	496	0,9	0,8
Otras cuestiones	2.709	8,8	2.535	4,5	4,2
Préstamos hipotecarios	6.844	22,1	34.941	62,3	-40,2
Gastos de formalización	3.019	9,8	30.888	55,1	-45,3
Demora, desatención y actuación deficiente	653	2,1	323	0,6	1,5
Intereses	592	1,9	751	1,3	0,6
Información y documentación	374	1,2	359	0,6	0,6
Cancelación	366	1,2	481	0,9	0,3
Otras cuestiones	1.840	5,9	2.139	3,8	2,1
Préstamos personales	2.445	7,9	1.695	3,0	4,9
Información y documentación	466	1,5	289	0,5	1,0
Disconformidad con deuda pendiente	423	1,4	311	0,6	0,8
Cancelación	367	1,2	389	0,7	0,5
Intereses	293	1,0	174	0,3	0,6
Productos vinculados	266	0,9	157	0,3	0,6
Otras cuestiones	630	2,0	375	0,7	1,4
Herencias	955	3,1	963	1,7	1,4
Disposición	374	1,2	320	0,6	0,6
Información y documentación	280	0,9	242	0,4	0,5
Demora, desatención y actuación deficiente	187	0,6	115	0,2	0,4
Tramitación de testamentaría	49	0,2	185	0,3	-0,2
Comisiones y gastos	47	0,2	76	0,1	0,0
Otras cuestiones	18	0,1	25	0,0	0,0
Valores, seguros y datos	943	3,0	702	1,3	1,8
Seguros	450	1,5	352	0,6	0,8
Valores	427	1,4	306	0,6	0,8
Otros productos	54	0,2	43	0,1	0,1
Cuotas participativas	12	0,0	1	0,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

Temáticas de reclamación en 2025. Comparativa con 2024. Detalle (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	112	0,4	109	0,2	0,2
Intereses	53	0,2	37	0,1	0,1
Cancelación	18	0,1	30	0,1	0,0
Información y documentación	15	0,1	9	0,0	0,0
Modificación de condiciones	13	0,0	10	0,0	0,0
Renovación	6	0,0	7	0,0	0,0
Otras cuestiones	7	0,0	16	0,0	0,0
Efectos	109	0,4	120	0,2	0,1
Avales	95	0,3	84	0,2	0,2
Cancelación	35	0,1	19	0,0	0,1
Ejecución	23	0,1	20	0,0	0,0
Amortización anticipada	15	0,1	18	0,0	0,0
Comisiones y gastos	7	0,0	11	0,0	0,0
Concesión	2	0,0	4	0,0	0,0
Otras cuestiones	13	0,0	12	0,0	0,0
Otras reclamaciones	786	2,5	712	1,3	1,3
Operación no bancaria	300	1,0	228	0,4	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	263	0,9	212	0,4	0,5
Inclusión en registro de impagados	46	0,2	45	0,1	0,1
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	35	0,1	27	0,1	0,1
CIRBE	8	0,0	1	0,0	0,0
Otras cuestiones	134	0,4	199	0,4	0,1
TOTAL	30.970	100,0	56.099	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Anejo 2 Informe estadístico de las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

Este anejo presenta la información estadística sobre las reclamaciones presentadas por los consumidores residentes en la Unión Europea y tramitadas por el Banco de España como **entidad de resolución alternativa de litigios**, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de los consumidores (véase el artículo 38 de la Ley 7/2017).

A estos efectos, se considera **consumidor**¹ a toda persona física, jurídica o entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro y con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Esta distinción es relevante porque, aunque el procedimiento es similar al aplicable a otros reclamantes, existen diferencias en los plazos de tramitación y en las causas de inadmisión.

En 2025, aproximadamente el **96 % del total de las reclamaciones recibidas por el Banco de España (30.970)** las presentaron consumidores residentes en la Unión Europea. De este grupo, **casi todas ellas (95 %) fueron formuladas por personas físicas**, y el resto, por entidades sin ánimo de lucro, como asociaciones, fundaciones o comunidades de propietarios.

El cuadro A2.1 detalla los productos y servicios bancarios objeto de reclamación. El gráfico A2.2 y el esquema A2.1 muestran la forma de resolución de los expedientes.

El plazo medio de resolución fue de 38 días, inferior a los 47 días del año anterior. Este plazo presenta variaciones según el tipo de trámite, como se refleja en el gráfico A2.1.

El 66 % de estas reclamaciones no pudieron admitirse a trámite porque surgieron circunstancias que obligaron a interrumpir el procedimiento o porque los asuntos quedaban fuera de las competencias del Banco de España. El cuadro A2.2 resume los motivos de inadmisión —según el artículo 18.1 de la Ley 7/2017—, así como las causas de falta de competencia, de acuerdo con la Orden ECC/2502/2012.

Por su parte, el cuadro A2.3 recoge los expedientes en los que no fue posible emitir un informe final ni se produjo una rectificación antes de informe. El cuadro A2.4 incluye los **10.266 expedientes que concluyeron mediante informe final, allanamiento o desistimiento**.

Para ampliar la información de este anejo, pueden consultarse las explicaciones incluidas en los capítulos 1 y 2 y en los anejos 1, 3 y 4.

¹ Véase el artículo 2 de la Ley 7/2017.

Cuadro A2.1

Número de reclamaciones presentadas por consumidores en 2025. Comparativa con 2024. Detalle por producto

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.516	32,0	8.339	15,2	16,8
Cuentas, transferencias y adeudos	8.381	28,2	7.681	14,0	14,2
Préstamos hipotecarios	6.771	22,7	34.880	63,4	-40,7
Préstamos personales	2.237	7,5	1.559	2,8	4,7
Herencias	952	3,2	960	1,7	1,5
Valores, seguros y datos	924	3,1	702	1,3	1,8
Depósitos a plazo	108	0,4	108	0,2	0,2
Efectos	96	0,3	97	0,2	0,2
Avales	51	0,2	39	0,1	0,1
Otras reclamaciones	731	2,5	640	1,2	1,3
TOTAL	29.767	100,0	55.005	100,0	—

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.1

Reclamaciones resueltas (consumidor) en 2025. Duración media. Comparación con 2024

Duración media (en días)

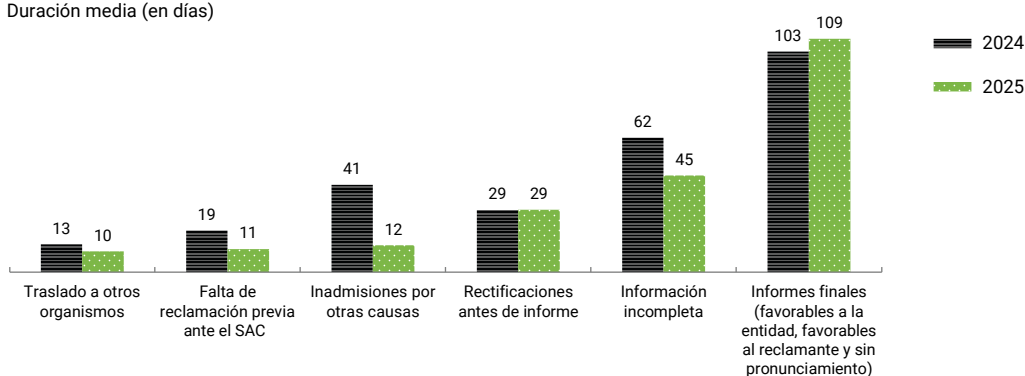
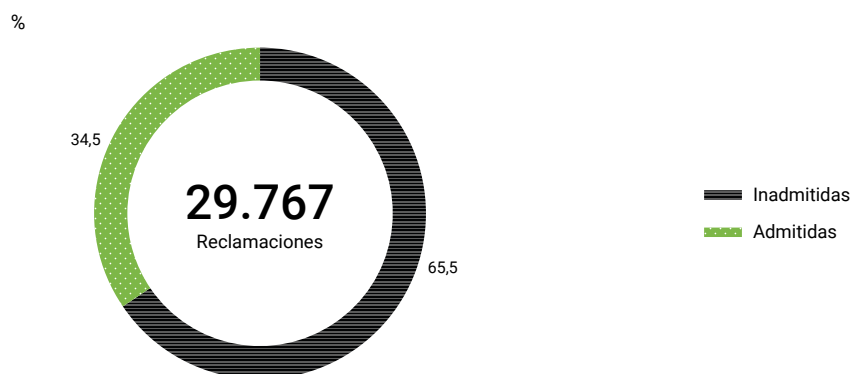

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.2

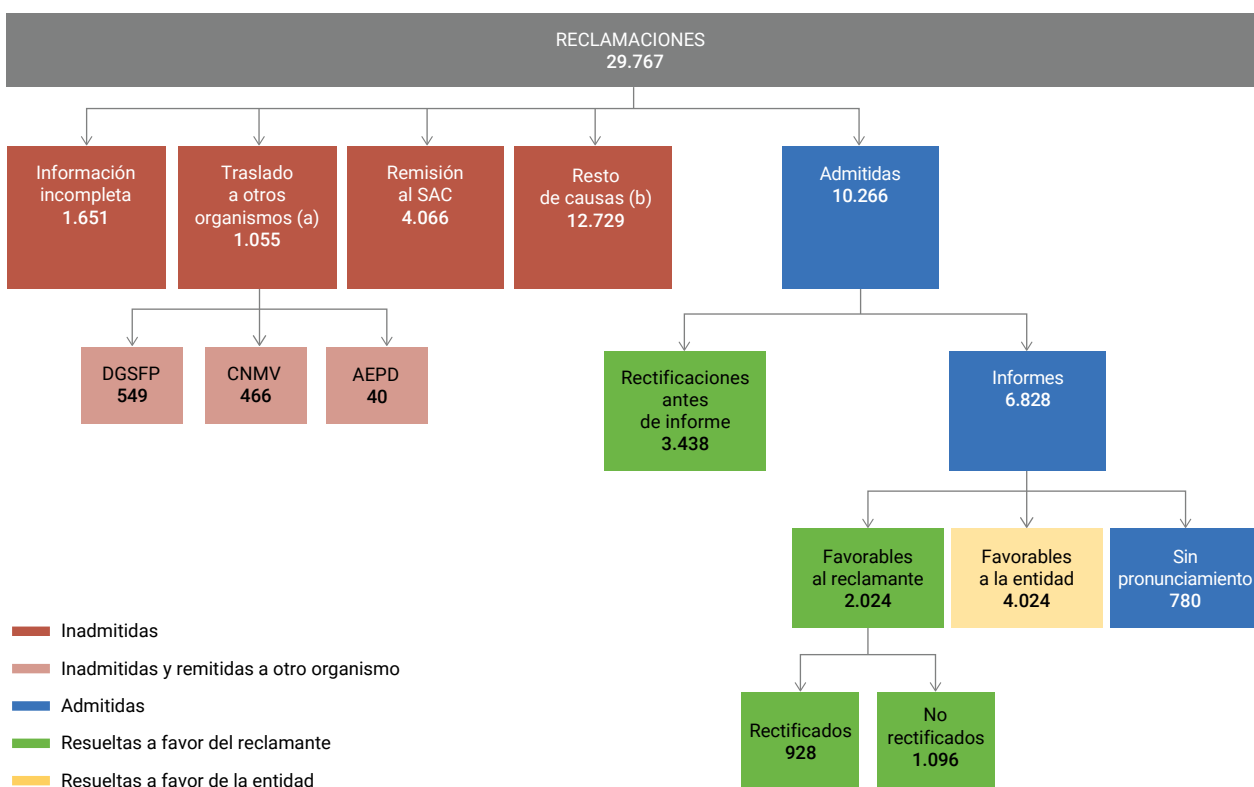
Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025



FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.1

Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025



FUENTE: Banco de España.

a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

b El resto de las causas de inadmisión se detallan en el cuadro A3.2.

Cuadro A2.2

Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia

	2025	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	10.220	34,3
Operaciones presuntamente fraudulentas	5.079	17,1
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	2.673	9,0
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	1.401	4,7
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	450	1,5
Política comercial	339	1,1
Daños y perjuicios	223	0,7
Deuda pública (a)	55	0,2
Falta de SAC [art. 18.1.a) Ley 7/2017]	4.066	13,7
Falta de reclamación previa ante el SAC	3.054	10,3
No transcurso del plazo de respuesta del SAC	1.012	3,4
Cuestiones procesales (previstas en la Orden ECC/2502/2012)	2.040	6,9
<i>Sub iudice</i> (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia)	863	2,9
Entidad no supervisada por el Banco de España	341	1,1
Asunto resuelto por la entidad antes de elevar reclamación al Banco de España	293	1,0
Extemporánea	292	1,0
Falta legitimación	151	0,5
Varias entidades o reclamantes	85	0,3
Versiones contradictorias sin acreditación documental	15	0,1
Reclamación infundada o no concreta [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	247	0,8
Transcurso de más de un año desde la reclamación previa a la entidad	221	0,7
Contenido vejatorio	1	0,0
Total de inadmisiones y de no competencia	16.795	56,4
Informes o rectificaciones antes de informe	10.266	34,5
Otras formas de finalización (información incompleta y traslados a otros organismos)	2.706	9,1
TOTAL	29.767	100,0

FUENTE: Banco de España.

a Las reclamaciones por deuda pública se categorizan a los meros efectos de tramitación como inadmisiones por no implicar a entidades supervisadas y tener un procedimiento *ad hoc*.

Cuadro A2.3

Reclamaciones de consumidores con finalización distinta a informe o rectificación antes de informe

	2025	
	Número	% s/ total
Información incompleta	1.651	5,6
Traslado a otros organismos	1.055	3,5
Total de reclamaciones con finalización distinta a informe o rectificación antes de informe	2.706	9,1
Inadmisiones a trámite y no competencia	16.795	56,4
Informes o rectificaciones antes de informe	10.266	34,5
TOTAL	29.767	100,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.4

Reclamaciones de consumidores resueltas con informe o rectificación antes de informe

	2025		
	Número	% s/ total	%
Informes favorables a la entidad	4.024	39,2	
Rectificaciones antes de informe	3.438	33,5	
Informes favorables al reclamante	2.024	19,7	
Informes sin pronunciamiento	780	7,6	
TOTAL	10.266	100,0	
Total de rectificaciones			79,9

FUENTE: Banco de España.

Anejo 3 Expedientes inadmitidos

Como complemento al análisis del capítulo 1, este anejo presenta información estadística sobre los **expedientes inadmitidos en 2025**, que **representaron el 65 % del total de las reclamaciones recibidas**. Su objetivo es ofrecer mayor **detalle sobre los principales motivos de inadmisión**, sin incorporar explicaciones procedimentales ni valoraciones interpretativas adicionales.

Por su relevancia cuantitativa, el anejo se estructura en dos epígrafes. El primero recoge las inadmisiones por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC) o el defensor del cliente (DEC), que supusieron en torno al 14 % del total. El segundo agrupa el resto de las causas de inadmisión o de falta de competencia, que representaron aproximadamente el 42 % del total.

1 Expedientes inadmitidos por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente

De las más de 4.000 reclamaciones inadmitidas en 2025, la gran mayoría se debieron a que el cliente no acreditó haber acudido antes al SAC de la entidad.

Cuadro A3.1

Inadmisiones por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)

	2025	
	Número	% s/ total
Por falta de reclamación previa ante el SAC	3.211	76,0
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC	1.013	24,0
TOTAL	4.224	100,0

FUENTE: Banco de España.

2 Expedientes inadmitidos por otras causas

En 2025, más de 13.000 reclamaciones no pudieron ser admitidas debido a la concurrencia de causas de inadmisión legalmente previstas o a la falta de competencia del Banco de España. A continuación se describen los principales supuestos:

- 1 **Reclamaciones ajenas a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas** (80 % de estas inadmisiones). Dentro de este grupo destacaron los siguientes supuestos:

- 1.1 **Operaciones de pago fraudulentas** (40 %). Incluyen casos en los que el cliente facilitó a terceros los elementos de autenticación o en los que la controversia se

refería al producto o servicio adquirido. En estos supuestos, se informó al reclamante de que debía acudir a los tribunales o a las autoridades de consumo competentes.

1.2 **Solicitudes de nulidad o declaración de cláusulas abusivas** (21 %). La mayoría de los expedientes estaban relacionados con gastos de formalización hipotecaria, tarjetas *revolving* o comisiones de apertura. Estas cuestiones derivan de la jurisprudencia del Tribunal Supremo¹ o de pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y deben plantearse ante los órganos judiciales.

1.3 **Otras cuestiones ajenas a la normativa de transparencia o a las buenas prácticas bancarias** (11 %). Se trata principalmente de controversias de derecho privado, como valoraciones inmobiliarias, arrendamientos o compraventas, cuya competencia corresponde a los tribunales.

2 **Cuestiones procesales** (16 %). Dentro de este grupo destacaron los siguientes cuatro motivos:

2.1 **Asuntos *sub iudice*** (7 %). Los hechos reclamados ya habían sido sometidos a un procedimiento judicial o arbitral, por lo que el Banco de España debe abstenerse de conocer la reclamación.

2.2 **Entidad no supervisada** (3 %). Reclamaciones dirigidas, principalmente, a prestamistas de microcréditos o a entidades que operan en España en régimen de libre prestación de servicios, como, por ejemplo, bancos digitales autorizados en otros Estados miembros. En estos casos, las entidades cuentan con mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos distintos a los del Banco de España.

2.3 **Asunto resuelto** (2 %). Casos en los que la entidad había atendido íntegramente la reclamación antes de su presentación ante el Banco de España o antes del requerimiento de alegaciones.

2.4 **Extemporaneidad** (2 %). Se produce cuando han transcurrido más de cinco años desde los hechos reclamados (artículo 1964 del Código Civil) o, en el caso de solicitud de documentación, cuando hayan pasado más de seis años desde la contratación, ejecución o cancelación del producto (artículo 30.1 del Código de Comercio y normativa específica de servicios de pago).

3 **Carácter manifiestamente infundado de la reclamación** (2 %). Incluye supuestos de falta de concreción del asunto, pretensiones de revisión global de la relación contractual o reclamaciones relativas a hechos futuros. El servicio de reclamaciones

1 Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, Sentencia n.º 705/2015, de 23 de diciembre.

del Banco de España únicamente actúa sobre operaciones concretas producidas en el momento de su presentación y que afecten directamente al reclamante.

- 4 Presentación fuera de plazo en reclamaciones de consumidores de la Unión Europea (2 %).** Reclamaciones formuladas una vez transcurrido más de un año desde la reclamación previa ante la entidad.

Cuadro A3.2

Motivos de inadmisión [salvo omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)] y de no competencia

	2025	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia	10.427	79,9
Operaciones presuntamente fraudulentas	5.207	39,9
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	2.687	20,6
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	1.428	10,9
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	454	3,5
Política comercial	360	2,8
Daños y perjuicios	235	1,8
Deuda pública (a)	56	0,4
Cuestiones procesales	2.146	16,4
Sub iudice (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia)	908	7,0
Entidad no supervisada por el Banco de España	345	2,6
Asunto resuelto por la entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	305	2,3
Extemporánea	300	2,3
Falta legitimación	175	1,3
Varias entidades o reclamantes	97	0,7
Versiones contradictorias sin acreditación documental	16	0,1
Reclamación infundada o no concreta	254	1,9
Transcurso de más de un año desde la reclamación previa a la entidad	222	1,7
Contenido vejatorio	1	0,0
TOTAL	13.050	100,0

FUENTE: Banco de España.

a Las reclamaciones por deuda pública se categorizan a los meros efectos de tramitación como inadmisiones por no implicar a entidades supervisadas y tener un procedimiento *ad hoc*.

Anejo 4 Expedientes admitidos

Como complemento al análisis del capítulo 2, este anejo ofrece información estadística sobre los **casi 11.000 expedientes admitidos** y resueltos por el Banco de España en 2025, que representaron el 35 % del total de las reclamaciones recibidas. Su finalidad es presentar un **desglose de las temáticas de reclamación según la forma de terminación del procedimiento, así como de los expedientes rectificadores y no rectificadores**, sin incorporar explicaciones procedimentales ni valoraciones interpretativas adicionales.

Por su relevancia desde la perspectiva de la protección de la clientela bancaria, la información se organiza en seis epígrafes, que recogen el detalle de las rectificaciones antes de informe (3.585 allanamientos o desistimientos), los informes favorables a la entidad (4.221), los informes favorables al reclamante (2.178), los informes favorables al reclamante que no fueron rectificadores por la entidad (1.190), los informes favorables al reclamante que fueron rectificadores por la entidad (988), así como un desglose de los tipos de resolución y del porcentaje de rectificación de cada una de las entidades supervisadas para las que se admitieron a trámite reclamaciones en 2025.

Para ampliar la información de este anejo, pueden consultarse las explicaciones incluidas en el capítulo 2.

1 Temáticas de las rectificaciones antes de informe

Cuadro A4.1
Temáticas de reclamación de las rectificaciones antes de informe en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Cuentas, transferencias y adeudos	1.247	34,8	1.442	37,3	-2,5
Comisiones y gastos	306	8,5	511	13,2	-4,7
Intereses	160	4,5	64	1,7	2,8
Cancelación	101	2,8	116	3,0	-0,2
Bloqueo	95	2,7	58	1,5	1,2
Recibos	92	2,6	62	1,6	1,0
Otras reclamaciones	493	13,8	631	16,3	-2,6
Tarjetas	1.237	34,5	1.284	33,2	1,3
Fraude	707	19,7	700	18,1	1,6
Comisiones y gastos	152	4,2	230	6,0	-1,7
Información y documentación	100	2,8	56	1,5	1,3
Disconformidad con deuda pendiente	60	1,7	52	1,3	0,3
Incidencias en cajeros automáticos	46	1,3	71	1,8	-0,6
Otras reclamaciones	172	4,8	175	4,5	0,3
Préstamos hipotecarios	598	16,7	700	18,1	-1,4
Demora, desatención y actuación deficiente	158	4,4	91	2,4	2,1
Cancelación	111	3,1	197	5,1	-2,0
Intereses	62	1,7	74	1,9	-0,2
Comisiones y gastos	45	1,3	59	1,5	-0,3
Tramitación administrativa	38	1,1	26	0,7	0,4
Otras reclamaciones	184	5,1	253	6,5	-1,4
Préstamos personales	225	6,3	135	3,5	2,8
Información y documentación	55	1,5	25	0,7	0,9
Comisiones y gastos	37	1,0	15	0,4	0,6
Productos vinculados	33	0,9	22	0,6	0,4
Cancelación	30	0,8	12	0,3	0,5
Disconformidad con deuda pendiente	29	0,8	24	0,6	0,2
Otras reclamaciones	41	1,1	37	1,0	0,2
Herencias	142	4,0	205	5,3	-1,3
Disposición	56	1,6	63	1,6	-0,1
Información y documentación	33	0,9	44	1,1	-0,2
Demora, desatención y actuación deficiente	29	0,8	30	0,8	0,0
Comisiones y gastos	14	0,4	24	0,6	-0,2
Tramitación de testamentaria	7	0,2	42	1,1	-0,9
Otras reclamaciones	3	0,1	2	0,1	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.1
Temáticas de reclamación de las rectificaciones antes de informe en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación(pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	40	1,1	19	0,5	0,6
Intereses	24	0,7	7	0,2	0,5
Cancelación	5	0,1	4	0,1	0,0
Modificación de condiciones	5	0,1	2	0,1	0,1
Renovación	3	0,1	1	0,0	0,1
Apertura	2	0,1	4	0,1	0,0
Otras reclamaciones	1	0,0	1	0,0	0,0
Efectos	25	0,7	25	0,7	0,1
Avaless	11	0,3	12	0,3	0,0
Cancelación	4	0,1	5	0,1	0,0
Amortización anticipada	3	0,1	1	0,0	0,1
Ejecución	3	0,1	3	0,1	0,0
Comisiones y gastos	1	0,0	3	0,1	-0,1
Resto	60	1,7	45	1,2	0,5
Demora, desatención y actuación deficiente	22	0,6	12	0,3	0,3
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	18	0,5	12	0,3	0,2
Inclusión en registro de impagados	4	0,1	2	0,1	0,1
Operación no bancaria	2	0,1	1	0,0	0,0
Otras reclamaciones	14	0,4	18	0,5	-0,1
TOTAL	3.585	100,0	3.867	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

2 Temáticas de los informes favorables a la entidad

Cuadro A4.2

Temáticas de reclamación de los informes favorables a la entidad en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	2.179	51,6	2.052	51,0	0,7
Fraude	1.448	34,3	1.395	34,6	-0,3
Información y documentación	254	6,0	227	5,6	0,4
Comisiones y gastos	116	2,8	133	3,3	-0,6
Disconformidad con deuda pendiente	102	2,4	75	1,9	0,6
Incidencias en cajeros automáticos	76	1,8	59	1,5	0,3
Otras reclamaciones	183	4,3	163	4,1	0,3
Cuentas, transferencias y adeudos	1.163	27,6	1.070	26,6	1,0
Comisiones y gastos	379	9,0	416	10,3	-1,4
Fraude	213	5,1	135	3,4	1,7
Intereses	102	2,4	45	1,1	1,3
Blanqueo de capitales	67	1,6	73	1,8	-0,2
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	60	1,4	56	1,4	0,0
Otras reclamaciones	342	8,1	345	8,6	-0,5
Préstamos hipotecarios	440	10,4	514	12,8	-2,3
Demora, desatención y actuación deficiente	112	2,7	46	1,1	1,5
Intereses	86	2,0	101	2,5	-0,5
Comisiones y gastos	33	0,8	45	1,1	-0,3
Gastos de formalización	30	0,7	128	3,2	-2,5
Información y documentación	29	0,7	21	0,5	0,2
Otras reclamaciones	150	3,6	173	4,3	-0,8
Préstamos personales	197	4,7	132	3,3	1,4
Productos vinculados	44	1,0	15	0,4	0,7
Información y documentación	36	0,9	15	0,4	0,5
Disconformidad con deuda pendiente	30	0,7	17	0,4	0,3
Intereses	20	0,5	12	0,3	0,2
Comisiones y gastos	18	0,4	22	0,6	-0,1
Otras reclamaciones	49	1,2	51	1,3	-0,1
Herencias	149	3,5	181	4,5	-1,0
Disposición	61	1,5	66	1,6	-0,2
Información y documentación	44	1,0	56	1,4	-0,4
Demora, desatención y actuación deficiente	26	0,6	15	0,4	0,3
Tramitación de testamentaría	8	0,2	27	0,7	-0,5
Legatarios	7	0,2	10	0,3	-0,1
Otras reclamaciones	3	0,1	7	0,2	-0,1

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.2

Temáticas de reclamación de los informes favorables a la entidad en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Efectos	29	0,7	32	0,8	-0,1
Depósitos a plazo	21	0,5	25	0,6	-0,1
Intereses	13	0,3	12	0,3	0,0
Cancelación	3	0,1	5	0,1	-0,1
Información y documentación	2	0,1	3	0,1	0,0
Modificación de condiciones	2	0,1	3	0,1	0,0
Renovación	1	0,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	0	0,0	2	0,1	-0,1
Avales	11	0,3	8	0,2	0,1
Cancelación	3	0,1	2	0,1	0,0
Amortización anticipada	1	0,0	0	0,0	—
Comisiones y gastos	1	0,0	1	0,0	0,0
Concesión	1	0,0	1	0,0	0,0
Ejecución	1	0,0	4	0,1	-0,1
Otras reclamaciones	4	0,1	0	0,0	0,1
Resto	32	0,8	13	0,3	0,4
Demora, desatención y actuación deficiente	12	0,3	5	0,1	0,2
Inclusión en registro de impagados	1	0,0	1	0,0	0,0
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	0,0	1	0,0	0,0
Información y documentación	1	0,0	0	0,0	—
Operación no bancaria	0	0,0	1	0,0	—
Otras reclamaciones	17	0,4	5	0,1	0,3
TOTAL	4.221	100,0	4.027	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

3 Temáticas de los informes favorables al reclamante

Cuadro A4.3

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	773	35,5	907	37,4	-1,9
Demora, desatención y actuación deficiente	194	8,9	116	4,8	4,1
Intereses	124	5,7	173	7,1	-1,4
Productos vinculados	72	3,3	60	2,5	0,8
Cancelación	58	2,7	96	4,0	-1,3
Código de Buenas Prácticas	54	2,5	121	5,0	-2,5
Otras reclamaciones	271	12,4	341	14,0	-1,6
Cuentas, transferencias y adeudos	592	27,2	653	26,9	0,3
Comisiones y gastos	95	4,4	165	6,8	-2,4
Fraude	95	4,4	111	4,6	-0,2
Blanqueo de capitales	66	3,0	58	2,4	0,6
Bloqueo	55	2,5	29	1,2	1,3
Productos vinculados	54	2,5	72	3,0	-0,5
Otras reclamaciones	227	10,4	218	9,0	1,4
Tarjetas	520	23,9	621	25,6	-1,7
Fraude	237	10,9	289	11,9	-1,0
Información y documentación	93	4,3	136	5,6	-1,3
Comisiones y gastos	45	2,1	74	3,1	-1,0
Disconformidad con deuda pendiente	31	1,4	36	1,5	-0,1
Demora, desatención y actuación deficiente	26	1,2	0	0,0	—
Otras reclamaciones	88	4,0	86	3,5	0,5
Préstamos personales	138	6,3	103	4,2	2,1
Productos vinculados	30	1,4	20	0,8	0,6
Refinanciación	25	1,2	15	0,6	0,5
Información y documentación	23	1,1	7	0,3	0,8
Comisiones y gastos	19	0,9	17	0,7	0,2
Cancelación	13	0,6	8	0,3	0,3
Otras reclamaciones	28	1,3	36	1,5	-0,2
Herencias	102	4,7	95	3,9	0,8
Disposición	40	1,8	37	1,5	0,3
Información y documentación	25	1,2	21	0,9	0,3
Demora, desatención y actuación deficiente	23	1,1	10	0,4	0,7
Tramitación de testamentaría	8	0,4	15	0,6	-0,3
Comisiones y gastos	5	0,2	4	0,2	0,1
Otras reclamaciones	1	0,1	8	0,3	-0,3
Avales	14	0,6	8	0,3	0,3
Cancelación	8	0,4	2	0,1	0,3
Amortización anticipada	3	0,1	3	0,1	0,0
Comisiones y gastos	1	0,1	1	0,0	0,0
Ejecución	1	0,1	1	0,0	0,0
Extensión	0	0,0	1	0,0	—
Otras reclamaciones	1	0,1	0	0,0	0,1

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.3
Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	11	0,5	12	0,5	0,0
Intereses	4	0,2	6	0,3	-0,1
Modificación de condiciones	3	0,1	2	0,1	0,1
Información y documentación	2	0,1	1	0,0	0,1
Cancelación	1	0,1	1	0,0	0,0
Renovación	1	0,1	1	0,0	0,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	0,0	0,0
Efectos	9	0,4	11	0,5	0,0
Resto	19	0,9	18	0,7	0,1
Demora, desatención y actuación deficiente	10	0,5	13	0,5	-0,1
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	0,1	2	0,1	0,0
Otras reclamaciones	8	0,4	3	0,1	0,3
TOTAL	2.178	100,0	2.428	100,0	—

FUENTE: Banco de España.

4 Temáticas destacadas de los informes no rectificadas

Cuadro A4.4

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Préstamos hipotecarios	515	66,6	599	66,0	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	168	86,6	83	71,6	15,1
Intereses	71	57,3	108	62,4	-5,2
Productos vinculados	44	61,1	37	61,7	-0,6
Código de Buenas Prácticas	37	68,5	80	66,1	2,4
Concesión	34	66,7	35	79,6	-12,9
Otras reclamaciones	161	57,9	256	65,1	-7,2
Cuentas, transferencias y adeudos	279	47,1	320	49,0	-1,9
Blanqueo de capitales	39	59,1	45	77,6	-18,5
Bloqueo	39	70,9	18	62,1	8,8
Fraude	36	37,9	48	43,2	-5,4
Comisiones y gastos	34	35,8	62	37,6	-1,8
Cancelación	23	62,2	32	74,4	-12,3
Otras reclamaciones	108	44,3	115	46,6	-2,3
Tarjetas	242	46,5	275	44,3	2,3
Fraude	101	42,6	116	40,1	2,5
Información y documentación	49	52,7	85	62,5	-9,8
Cancelación	18	81,8	7	63,6	18,2
Demora, desatención y actuación deficiente	18	69,2	0	0,0	—
Comisiones y gastos	17	37,8	26	35,1	2,6
Otras reclamaciones	39	40,2	41	36,9	3,3
Préstamos personales	74	53,6	51	49,5	4,1
Productos vinculados	17	56,7	9	45,0	11,7
Refinanciación	15	60,0	9	60,0	0,0
Información y documentación	13	56,5	6	85,7	-29,2
Comisiones y gastos	8	42,1	5	29,4	12,7
Disconformidad con deuda pendiente	7	63,6	6	35,3	28,4
Otras reclamaciones	14	46,7	16	59,3	-12,6
Herencias	54	52,9	41	43,2	9,8
Disposición	24	60,0	19	51,4	8,7
Demora, desatención y actuación deficiente	16	69,6	4	40,0	29,6
Información y documentación	9	36,0	8	38,1	-2,1
Comisiones y gastos	2	40,0	3	75,0	-35,0
Tramitación de testamentaria	2	25,0	5	33,3	-8,3
Otras reclamaciones	1	100,0	2	25,0	75,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.4
Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificadas en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Avales	9	64,3	5	62,5	1,8
Amortización anticipada	3	100,0	2	66,7	33,3
Cancelación	3	37,5	2	100,0	-62,5
Comisiones y gastos	1	100,0	0	0,0	—
Ejecución	1	100,0	1	100,0	0,0
Extensión	0	0,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	1	100,0	0	0,0	—
Depósitos a plazo	5	45,5	7	58,3	-12,9
Modificación de condiciones	2	66,7	2	100,0	-33,3
Cancelación	1	100,0	0	0,0	—
Información y documentación	1	50,0	0	0,0	—
Intereses	1	25,0	3	50,0	-25,0
Bloqueo	0	0,0	1	100,0	—
Otras reclamaciones	0	0,0	1	100,0	—
Efectos	3	33,3	4	36,4	-3,0
Resto	9	47,4	11	61,1	-13,7
Demora, desatención y actuación deficiente	6	60,0	7	53,9	6,2
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	0	0,0	2	100,0	—
Otras reclamaciones	3	37,5	2	66,7	-29,2
TOTAL	1.190	54,6	1.313	54,1	0,6

FUENTE: Banco de España.

5 Temáticas destacadas de los informes rectificados

Cuadro A4.5

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante rectificados en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Cuentas, transferencias y adeudos	313	52,9	333	51,0	1,9
Comisiones y gastos	61	64,2	103	62,4	1,8
Fraude	59	62,1	63	56,8	5,4
Productos vinculados	36	66,7	39	54,2	12,5
Blanqueo de capitales	27	40,9	13	22,4	18,5
Intereses	24	77,4	10	76,9	0,5
Otras reclamaciones	106	42,2	105	44,9	-2,6
Tarjetas	278	53,7	346	55,7	-2,1
Fraude	136	57,4	173	59,9	-2,5
Información y documentación	44	47,3	51	37,5	9,8
Comisiones y gastos	28	62,2	48	64,9	-2,6
Disconformidad con deuda pendiente	18	58,1	22	61,1	-3,1
Demora, desatención y actuación deficiente	8	30,8	0	0,0	—
Otras reclamaciones	44	51,2	52	60,5	-9,3
Préstamos hipotecarios	258	33,5	308	34,1	-0,6
Intereses	53	42,7	65	37,6	5,2
Productos vinculados	28	38,9	23	38,3	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	26	13,4	33	28,5	-15,1
Cancelación	24	41,4	38	39,6	1,8
Comisiones y gastos	19	42,2	21	43,8	-1,5
Otras reclamaciones	108	38,9	128	31,1	7,7
Préstamos personales	64	46,7	52	50,5	-3,8
Productos vinculados	13	43,3	11	55,0	-11,7
Comisiones y gastos	11	57,9	12	70,6	-12,7
Refinanciación	10	40,0	6	40,0	0,0
Información y documentación	10	43,5	1	14,3	29,2
Cancelación	8	61,5	2	25,0	36,5
Otras reclamaciones	12	44,4	20	55,6	-11,1
Herencias	48	47,1	54	56,8	-9,8
Disposición	16	40,0	18	48,7	-8,7
Información y documentación	16	64,0	13	61,9	2,1
Demora, desatención y actuación deficiente	7	30,4	6	60,0	-29,6
Tramitación de testamentaria	6	75,0	10	66,7	8,3
Comisiones y gastos	3	60,0	1	25,0	35,0
Otras reclamaciones	0	0,0	6	75,0	—

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.5
Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante rectificadas en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Avaless	5	41,7	3	42,9	-1,2
Cancelación	5	62,5	0	0,0	—
Amortización anticipada	0	0,0	1	33,3	—
Comisiones y gastos	0	0,0	1	100,0	—
Extensión	0	0,0	1	100,0	—
Resto	10	52,6	7	38,9	13,7
Demora, desatención y actuación deficiente	4	40,0	6	46,2	-6,2
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	100,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	5	62,5	1	33,3	29,2
TOTAL	988	45,5	1.115	46,0	-0,5

FUENTE: Banco de España.

6 Resultados de las reclamaciones admitidas: tipos de resolución e índice de rectificación, por entidad (2025)

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	Banco	700	35,5	209	10,6	908	46,0	156	7,9	91,6	1.973
CaixaBank, SA	Banco	492	36,8	284	21,2	414	30,9	148	11,1	84,9	1.338
Banco Santander, SA	Banco	381	35,1	339	31,2	288	26,5	78	7,2	64,2	1.086
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	176	24,5	84	11,7	394	54,9	64	8,9	92,3	718
Banco de Sabadell, SA	Banco	223	34,7	120	18,7	247	38,5	52	8,1	85,7	642
ING Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	310	49,6	83	13,3	196	31,4	36	5,8	89,3	625
Unicaja Banco, SA	Banco	151	34,8	82	18,9	170	39,2	31	7,1	83,7	434
Bankinter, SA	Banco	130	35,8	98	27,0	119	32,8	16	4,4	72,8	363
Abanca Corporación Bancaria, SA	Banco	69	19,8	66	18,9	191	54,7	23	6,6	85,2	349
Ibercaja Banco, SA	Banco	70	23,4	64	21,4	138	46,2	27	9,0	79,9	299
WiZink Bank, SA	Banco	72	26,9	37	13,8	148	55,2	11	4,1	80,7	268
Kutxabank, SA	Banco	81	30,9	105	40,1	62	23,7	14	5,3	60,8	262
Cajamar Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	76	30,6	49	19,8	100	40,3	23	9,3	83,2	248
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	22	11,4	30	15,5	133	68,9	8	4,1	59,6	193
Deutsche Bank, SAE	Banco	34	18,5	70	38,0	69	37,5	11	6,0	49,0	184
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	81	48,2	16	9,5	59	35,1	12	7,1	94,9	168
Banco Cetelem, SA	Banco	32	26,7	13	10,8	55	45,8	20	16,7	86,7	120
Open Bank, SA	Banco	32	26,9	25	21,0	51	42,9	11	9,2	75,4	119
Revolut Bank, UAB, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	52	47,3	14	12,7	30	27,3	14	12,7	84,9	110
Eurocaja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	12	13,2	37	40,7	37	40,7	5	5,5	63,3	91
Caja Rural del Sur, SCC	Cooperativa de crédito	43	55,1	11	14,1	13	16,7	11	14,1	87,0	78
Santander Consumer Finance, SA	Banco	25	32,5	23	29,9	23	29,9	6	7,8	79,2	77
Cajasur Banco, SA*	Banco	21	28,8	21	28,8	23	31,5	8	11,0	61,9	73
Caja Laboral Popular, SCC	Cooperativa de crédito	10	14,5	18	26,1	35	50,7	6	8,7	53,6	69

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificadas).

Cuadro A4.6
Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
N26 Bank, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	30	53,6	12	21,4	5	8,9	9	16,1	78,6	56
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	24	45,3	4	7,5	22	41,5	3	5,7	92,9	53
MyInvestor Banco, SA	Banco	35	67,3	13	25,0	2	3,8	2	3,8	77,1	52
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	Cooperativa de crédito	11	22,9	17	35,4	18	37,5	2	4,2	50,0	48
Trade Republic Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	16	33,3	32	66,7	0	0,0	0	0,0	33,3	48
Caja Rural de Granada, SCC	Cooperativa de crédito	12	27,3	16	36,4	11	25,0	5	11,4	64,3	44
EVO Banco, SA*	Banco	8	20,5	8	20,5	22	56,4	1	2,6	56,3	39
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	8	22,2	8	22,2	18	50,0	2	5,6	68,8	36
RCI Banque, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	11	35,5	9	29,0	6	19,4	5	16,1	75,0	31
Cofidis, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	10	33,3	6	20,0	9	30,0	5	16,7	93,8	30
Caja Rural de Asturias, SCC	Cooperativa de crédito	2	7,1	10	35,7	16	57,1	0	0,0	25,0	28
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	7	25,9	5	18,5	15	55,6	0	0,0	66,7	27
Volkswagen Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	6	23,1	5	19,2	8	30,8	7	26,9	54,6	26
Caja Rural de Aragón, SCC	Cooperativa de crédito	3	12,0	7	28,0	14	56,0	1	4,0	90,0	25
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	Establecimiento financiero de crédito	3	12,5	4	16,7	12	50,0	5	20,8	85,7	24
Caixa de Crèdit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, SCC	Cooperativa de crédito	10	43,5	9	39,1	4	17,4	0	0,0	73,7	23

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6
Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural de Navarra, SCC	Cooperativa de crédito	7	33,3	7	33,3	7	33,3	0	0,0	78,6	21
Cajasiete, Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	2	10,5	5	26,3	12	63,2	0	0,0	57,1	19
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	8	44,4	3	16,7	4	22,2	3	16,7	72,7	18
Banca March, SA	Banco	4	26,7	4	26,7	4	26,7	3	20,0	87,5	15
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	Cooperativa de crédito	6	40,0	3	20,0	6	40,0	0	0,0	77,8	15
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	6	42,9	8	57,1	0	0,0	50,0	14
Nuevo Micro Bank, SA	Banco	1	7,7	4	30,8	8	61,5	0	0,0	80,0	13
Comercia Global Payments, EP, SL	Entidad de pago	7	58,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	80,0	12
Crédit Agricole Consumer Finance Spain, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	5	41,7	3	25,0	2	16,7	2	16,7	87,5	12
Banco Mediolanum, SA	Banco	1	9,1	3	27,3	6	54,5	1	9,1	25,0	11
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	3	27,3	3	27,3	4	36,4	1		100,0	11
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	Cooperativa de crédito	1	9,1	4	36,4	5	45,5	1	9,1	80,0	11
Caja Rural de Almedralejo, SCC	Cooperativa de crédito	1	9,1	4	36,4	5	45,5	1	9,1	60,0	11
Caja Rural de Extremadura, SCC	Cooperativa de crédito	3	30,0	3	30,0	4	40,0	0	0,0	50,0	10
Arquia Bank, SA	Banco	1	10,0	4	40,0	5	50,0	0	0,0	100,0	10
Sabadell Consumer Finance, SA	Banco	6	60,0	0	0,0	0	0,0	4	40,0	100,0	10
Caja Rural Central, SCC	Cooperativa de crédito	2	20,0	5	50,0	2	20,0	1	10,0	28,6	10
Stellantis Financial Services España, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	3	33,3	1	11,1	4	44,4	1	11,1	100,0	9
Caja Rural de Soria, SCC	Cooperativa de crédito	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	50,0	9

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6
Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
CBNK Banco de Colectivos, SA	Banco	0	0,0	4	57,1	3	42,9	0	0,0	0,0	7
Caja Rural de Zamora, SCC	Cooperativa de crédito	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	80,0	7
Getnet Europe, EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	33,3	7
Paycomet, SL	Entidad de pago	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	100,0	7
Singular Bank, SA	Banco	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	100,0	5
Global Payments MoneyToPay, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	1	20,0	1	20,0	1	20,0	2	40,0	50,0	5
Pecunia Cards, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	75,0	4
American Express Europe, SA	Entidad de pago	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0,0	4
Caixa Rural Altea, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	—	3
BMW Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	—	3
aFinance Financial Consulting, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	3
Western Union International Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	3
Instituto de Crédito Oficial	Crédito oficial	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	—	3
Bunq, BV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	3
Caixa Rural Galega, SCCLG	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0,0	3
Caja Rural de Teruel, SCC	Cooperativa crédito	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	100,0	3
Caja Rural de Salamanca, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	—	3
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	Caja de ahorros	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	66,7	3
GCC Consumo, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	3

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificadas).

Cuadro A4.6
Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
CA Auto Bank, SpA, Sucursal en España	Sucursal entidad de crédito extranjera comunitaria	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	33,3	3
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	50,0	3
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA*	Establecimiento financiero de crédito	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100	3
Toyota Kreditbank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	3
Olinda, SAS, Sucursal en España	Sucursal de entidad de pago extranjera comunitaria	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0,0	3
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	66,7	3
Andbank España Banca Privada, SA	Banco	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	2
Banco de Inversión Global, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	2
Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España	Sucursal de entidad de pago extranjera comunitaria	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Xfera Consumer Finance, EFC, SA*	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	100	2
Credifimo, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100	2
Caixa Rural Torrent, SCCV	Cooperativa de crédito	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Finanhogar Group, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	2
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	Caja de ahorros	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Banco Pichincha España, SA	Banco	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	2
Mejoteca, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Nida Finanzas, SL	Prestamista inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	1
Banca Pueyo, SA	Banco	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6
Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural Católico Agraria, SCCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
José Antonio Morales Rodríguez	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Intermediación Financiera Eurocredit Mad, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caixa Rural d'Algemesi, SCVC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Mangopay, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de dinero electrónico extranjera comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural de Guissona, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
FCE Bank, PLC, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera extracomunitaria	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
BFF Bank, SpA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Best and Fast Change España, SA	Establecimiento de compra y venta de moneda extranjera	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural de Gijón, SCAC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
American Express Payments Europe, SL	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Management Mediterranean de Crédito Financiero, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, SCCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Euro Automatic Cash, EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Cooperativa de Vilaboa de Consumidores y Usuarios, SCG, SL	Prestamista inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural San José de Nules, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Trans Fast Financial Services, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Ria Payment Institution, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
United Europhil, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1

FUENTE: Banco de España.

a Las entidades marcadas con un asterisco (*) son aquellas que se han dado de baja en el Registro del Banco de España.

b Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificadas).

SIGLAS Y ABREVIATURAS

AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
BV	Sociedad limitada en neerlandés (<i>Besloten Vennootschap</i>)
CIR	Central de Información de Riesgos
CIRBE	Central de Información de Riesgos del Banco de España
CNA	Centro Nacional de Análisis
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
DEC	Defensor del cliente
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EDE	Entidad de dinero electrónico
EFC	Establecimiento financiero de crédito
EP	Entidad de pago
FEIN	Ficha Europea de Información Normalizada
FIAE	Ficha de Advertencias Estandarizadas
GmbH	Sociedad limitada en alemán (<i>Gesellschaft mit beschränkter Haftung</i>)
ICO	Instituto de Crédito Oficial
IFR	Informe favorable al reclamante
INCIBE	Instituto Nacional de Ciberseguridad
NV	Sociedad anónima en neerlandés (<i>Naamloze vennootschap</i>)
PLC	Sociedad anónima de capital abierto en Reino Unido (<i>public limited company</i>)
RAI	Rectificación antes de informe
SA	Sociedad anónima
SAC	Servicio de atención al cliente
SAE	Sociedad anónima europea
SAS	Sociedad anónima simplificada en francés (<i>société par actions simplifiée</i>)
SCAC	Sociedad cooperativa asturiana de crédito
SCC	Sociedad cooperativa de crédito
SCCLG	Sociedad cooperativa de crédito limitada gallega
SCCV	Sociedad cooperativa de crédito valenciana
SCG	Sociedad cooperativa gallega
SCVC	Sociedad cooperativa valenciana de crédito
SL	Sociedad limitada
SpA	Sociedad anónima en italiano (<i>società per azioni</i>)
TAE	Tasa anual equivalente
UAB	Sociedad anónima cerrada en lituano (<i>Uždaroji akcinė bendrovė</i>)

REGULACIÓN Y JURISPRUDENCIA RELEVANTES

Reglamento (UE) 2024/886	Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros
Ley 44/2002	Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
Ley 16/2011	Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo
Ley 21/2011	Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico
Ley 5/2015	Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial
Ley 7/2017	Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo
Ley 5/2019	Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario
Ley 8/2021	Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica
Ley 10/2025	Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela
RD-ley 6/2012	Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
RD-ley 19/2018	Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera
RD-ley 19/2022	Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios
Orden ECO/734/2004	Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras
Orden ECC/2502/2012	Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Sentencia n.º 705/2015, de 23 de diciembre, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	
Sentencia n.º 857/2024, de 14 de junio, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	
<i>Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España</i>	

ÍNDICE DE IMÁGENES

Cariátides de la sede de Cibeles. © Banco de España	PORTADA
Sala de lectura, biblioteca de la sede de Cibeles (detalle). Ana Amado. © Banco de España	8, 10
José Luis Escrivá, gobernador del Banco de España. Olga Guarddón. © Banco de España	8
Subgobernadora del Banco de España. Nina Prodanova. © Banco de España	10
Cajas de alquiler, s. XIX (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España	17-18
Cajas de alquiler, s. XIX (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España	36-37
Cajas de alquiler, s. XIX (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España	59-60
Cajas de alquiler, s. XIX (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España	68-69
Cajas de alquiler, s. XIX (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España	85

El Banco de España publica distintos tipos de documentos que proporcionan información sobre su actividad (informes económicos, información estadística, trabajos de investigación, etc.), que pueden ser consultados en el Repositorio Institucional, en <https://repositorio.bde.es/>.

La mayor parte de estos documentos están disponibles en formato PDF y se pueden descargar gratuitamente en el sitio web del Banco de España, en <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/>.

Se permite la reproducción para fines docentes
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2026
ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)