MEMORIA DE RECLAMACIONES

2024

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2024

https://doi.org/10.53479/40187

PRESENTACIÓN DEL GOBERNADOR 8

1
DATOS DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES

Introducción 11

1 Actividad de reclamaciones del Banco de España 14
1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación 14
1.2 Reclamaciones recibidas 14
1.3 Tramitación y resolución de expedientes: volumen, plazos y modos de finalización 20
1.4 Entidades reclamadas 24
1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades 26

2 Actividad de los SAC y DEC de las entidades supervisadas 35

Anejo 1 Informe estadístico general 39

Anejo 2 Informe estadístico de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea 48

Anejo 3 Expedientes inadmitidos 54
1 Consideraciones generales 54
2 Datos generales de inadmisión por omisión del trámite previo ante el SAC/DEC 56
3 Datos generales del resto de causas de inadmisión o no competencia por razón de la materia o procedimentales 57

2
ANÁLISIS DE EXPEDIENTES RESUELTOS

Introducción 64

1 Consideraciones generales sobre la tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España 66
1.1 Consideraciones procedimentales 66
1.2 Consideraciones sobre los tipos de resolución 67

2 Detalle de los allanamientos y desistimientos 70
2.1 Temáticas destacadas 70
2.2 *Ranking* de entidades 70

3 Detalle de los informes favorables a la entidad 73
3.1 Temáticas destacadas 73
3.2 *Ranking* de entidades 73

4 Detalle de los informes favorables al reclamante 76
4.1 Temáticas destacadas 76
4.2 *Ranking* de entidades 79

5 Fase de rectificación 80
5.1 Actuaciones posinforme 80
5.2 Temáticas destacadas de los informes no rectificados 80
5.3 *Ranking* de entidades en relación con los informes no rectificados 84

3 NOVEDADES EN 2024 Y CASOS DE INTERÉS

Introducción 87

1 Criterios novedosos de 2024 89

1.1 Colaboración con el cliente en el rastreo de operaciones de pago fallidas 89

1.2 Solución para el pago de préstamos cuya cuenta asociada sufre embargos habituales dirigidos a otro cotitular 89

1.3 Coherencia entre la respuesta del SAC al cliente y sus alegaciones ante el Banco de España 89

1.4 Proactividad para asegurar la efectividad de las comunicaciones al cliente 90

1.5 Fraude 90

2 Selección de casos de interés o diferentes 92

2.1 Ausencia de aviso del fin de la gratuidad de la tarjeta prepago 92

2.2 Inclusión de un nuevo cotitular sin comunicación a los demás 93

2.3 Negativa a atender la petición de un autorizado en cuenta para dejar de serlo 93

2.4 Desaparición de la caja de seguridad 93

2.5 Negativa a entregar a un apoderado las claves bancarias personales de su representado 94

4 ACTIVIDAD DE CONSULTAS

Introducción 96

1 Actividad de consultas del Banco de España 98

1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación 98

1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización 100

2 Informe estadístico general 102

2.1 Evolución histórica (última década) 102

2.2 Temáticas consultadas 102

3 Descripción de consultas escritas de interés 113

3.1 Exigencia de presencia física para la cancelación de cuentas y transferencia del saldo pendiente 114

3.2 Información fiscal que facilitan las entidades 114

3.3 Préstamo responsable e inclusión en el registro de impagados 114

3.4 Transferencias inmediatas 114

3.5 Responsabilidad del avalista de un préstamo 114

3.6 Novación de préstamos hipotecarios con extinción del condominio 115

3.7 Documento de revisión del tipo de interés en préstamo hipotecario. Comunicación y discrepancias 115

3.8 Comisiones por disposición de fondos hereditarios y exigencia de apertura de cuenta 115

Siglas y abreviaturas 116

Relación de normas y otras referencias legales citadas 117

Índice de imágenes 118

Publicaciones del Banco de España 119

ÍNDICE DE CUADROS

1.1 Productos objeto de reclamación 17
1.2 Variación de la rectificación entre 2024 y 2023 31
1.3 Variación de la rectificación entre 2024 y 2023. Detalle por productos 31
1.4 Componentes de la rectificación 32
1.5 Reclamaciones resueltas por los SAC en 2024. Detalle por producto 36

A1.1 Número de reclamaciones presentadas en 2024. Detalle por provincia 39
A1.2 Materias de reclamación. Detalle 40
A1.3 Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad 43
A2.1 Número de reclamaciones presentadas por consumidores en 2024. Detalle por producto 49
A2.2 Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia 51
A2.3 Reclamaciones de consumidores con finalización distinta a informe, allanamiento o desistimiento 52
A2.4 Reclamaciones de consumidores resueltas con informe, allanamiento o desistimiento 52
A3.1 Inadmisiones por falta de SAC 56
A3.2 Motivos de inadmisión (salvo falta de SAC) y de no competencia 58

2.1 Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos en 2024. Comparativa con 2023 71
2.2 Allanamientos y desistimientos. *Ranking* de entidades 72
2.3 Materias de reclamación de los IFE en 2024. Comparativa con 2023 74
2.4 IFE. *Ranking* de entidades 75
2.5 Materias de reclamación de los IFR en 2024. Comparativa con 2023 77
2.6 IFR. *Ranking* de entidades 79
2.7 Materias de reclamación de los IFR no rectificados en 2024. Comparativa con 2023 81
2.8 IFR no rectificados. *Ranking* de entidades 83

4.1 Materias de las consultas recibidas en 2024. Detalle 104
4.2 Materias de las consultas escritas en 2024. Detalle 107
4.3 Materias de las consultas telefónicas en 2024. Detalle 109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1.1 Modo de presentación de las reclamaciones en 2024 15
1.2 Reclamaciones presentadas en los últimos diez años 15
1.3 Reclamaciones recibidas en 2024. Productos 17
1.4 Temáticas destacadas en 2024. Comparación con 2023 19
1.5 Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada en 2024 21
1.6 Reclamaciones resueltas en 2024. Duración media. Comparación con 2023 21
1.7 Tipos de entidades reclamadas 25
1.8 Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto 26
1.9 Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto 27
1.10 Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas, transferencias y adeudos y volumen de actividad en dicho producto 28
1.11 Entidades que más reclamaciones han recibido en el Banco de España en 2024 28
1.12 Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años 29
1.13 Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años 30
1.14 Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años 33
1.15 Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2024 33
1.16 Reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España en los últimos cinco años 36
1.17 Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años 37

A1.1 Porcentaje de allanamientos y desistimientos en los cinco últimos años 41
A2.1 Reclamaciones resueltas (consumidor) en 2024. Duración media. Comparación con 2023 49

2.1 Tipos de resolución (allanamientos, desistimientos e informes finales) en 2024. Comparativa con 2023 67

ÍNDICE DE ESQUEMAS

2.2 Tipos de resolución final. Desglose por productos 68

4.1 Modo de presentación de las consultas en 2024 99
4.2 Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2024 101
4.3 Consultas recibidas en los últimos diez años 103
4.4 Materias de las consultas recibidas en 2024 103
4.5 Materias de las consultas escritas recibidas en 2024 106
4.6 Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2024 106

1.1 Reclamaciones resueltas en 2024 23
1.2 Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones 29

A2.1 Reclamaciones de consumidores resueltas en 2024 50
A2.2 Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones de consumidores 53
A3.1 Plazos para presentar una reclamación ante el Banco de España 57

4.1 Canales de presentación de consultas 100

ÍNDICE DE RECUADROS

1.1 ¿Cómo puede acreditarse el trámite ante el SAC o el DEC? 61

2.1 Criterios de valoración de los escritos recibidos en fase de rectificación 85

4.1 Consultas relacionadas con el efectivo (billetes y monedas) 111

Presentación del gobernador

José Luis Escrivá

Entre las funciones que el Banco de España tiene encomendadas está la de asegurar que las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes sean justas, equilibradas y transparentes. Este cometido encuentra su razón de ser en la idea de que un adecuado funcionamiento del sistema bancario y de pagos requiere que las entidades y su clientela operen en un clima de confianza mutua. Dicha confianza debe construirse sobre una relación clara y equilibrada, de manera que las personas puedan acceder a los productos financieros que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias.

Esta función de protección del cliente bancario se materializa en dos actividades, complementarias entre sí. En primer lugar, de forma preventiva o *ex ante,* realizamos la supervisión de las relaciones entre las entidades y sus clientes para propiciar entornos justos y transparentes para todas las partes. De esta actividad hemos dado cuenta en diversos informes recientes, como la *Memoria de Supervisión 2024* y el derivado de la Evaluación de la Supervisión de Conducta —y su plan de acción—, publicado a finales del pasado ejercicio.

En segundo lugar, ejercemos esta función a través de una vigilancia *ex post* de las relaciones entre entidades y clientes, fundamentalmente por medio del servicio de reclamaciones, al que la ciudadanía puede acudir siempre que considere que no ha recibido un trato adecuado por parte de su entidad. Es de esta actividad, enfocada directamente en la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos en su relación con las entidades supervisadas, de la que rendimos cuentas en esta *Memoria de Reclamaciones.*

La resolución de las reclamaciones, además de constituir un servicio que nuestra institución presta a la ciudadanía, tiene un enorme valor de cara a la fijación de estándares de buenas prácticas bancarias. Estos estándares están recogidos en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias,* actualizado hace apenas un mes, y permiten orientar las propuestas regulatorias y la determinación de las prioridades supervisoras.

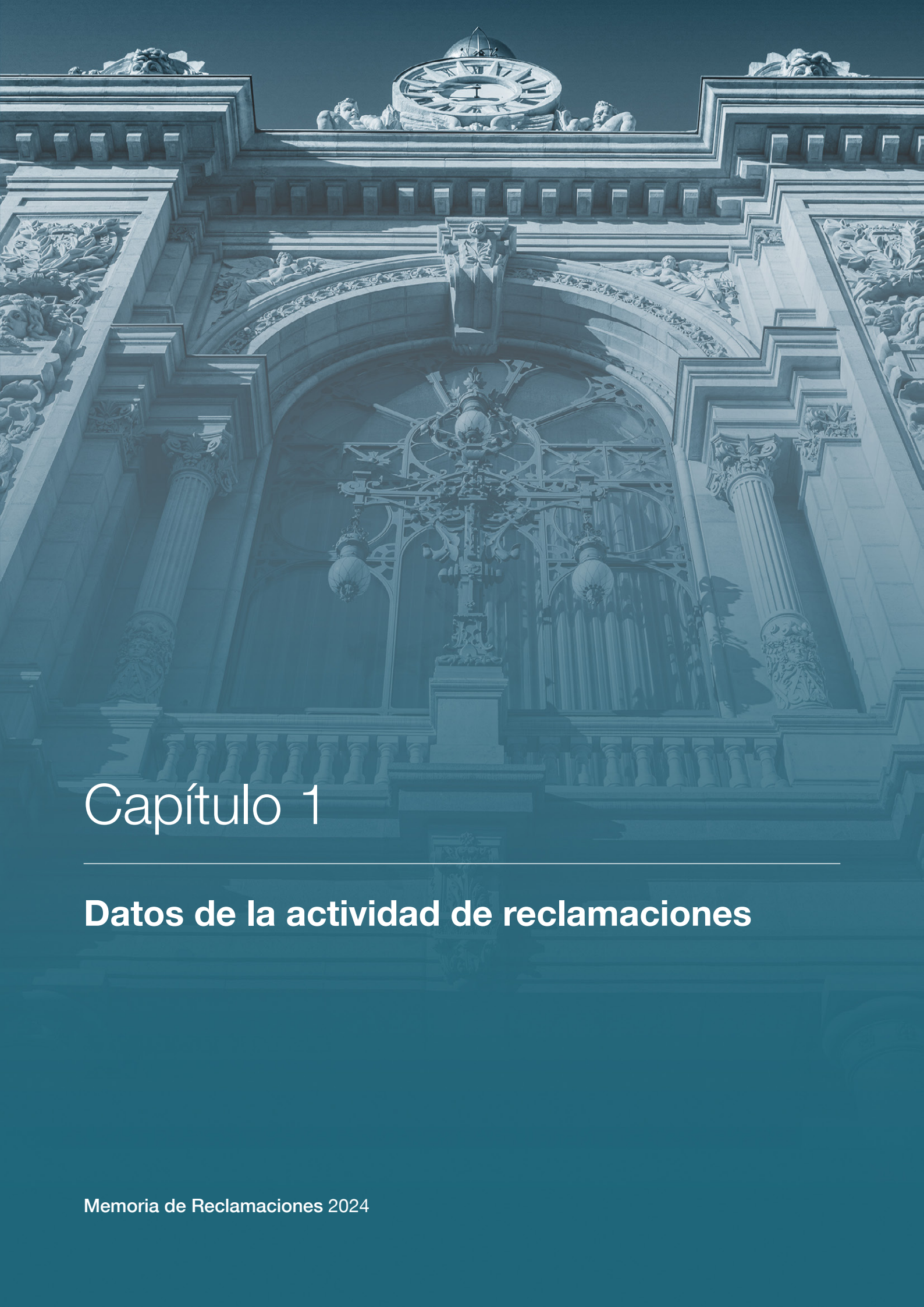
Adicionalmente, la información generada en la resolución de reclamaciones facilita, a corto plazo, la detección precoz de debilidades en el trato que las entidades dispensan a sus clientes y su corrección temprana, ya sea por iniciativa propia o tras la acción supervisora. A largo plazo, enriquece la valoración del riesgo de conducta y define orientaciones supervisoras a seguir por parte de las entidades.

En términos numéricos, el Banco de España atendió algo más de 56.000 reclamaciones en 2024, lo que supuso un incremento del 69% con respecto a 2023 y un récord histórico. Este aumento, no obstante, obedeció a factores coyunturales, de manera que, si atendemos a los números de los primeros meses de 2025, la cifra de reclamaciones estaría convergiendo hacia niveles similares a los registrados en 2021, 2022 y 2023.

Confiamos en que la presente Memoria contribuya a un mejor conocimiento de esta función del Banco de España. Al igual que el año pasado, va acompañada de una herramienta web interactiva que permite al lector analizar la información disponible y que esperamos facilite de igual modo la difusión de esta labor.

José Luis Escrivá

Gobernador del Banco de España



Capítulo 1

Datos de la actividad de reclamaciones

Introducción

El presente capítulo, en su primera parte, ofrece una visión general de la actividad llevada a cabo en la gestión de reclamaciones de la clientela bancaria contra sus entidades, prestada a través del servicio específicamente dedicado a esta labor en el Banco de España, que se halla integrado en la División de Reclamaciones del Departamento de Conducta de Entidades y cuyo funcionamiento se rige por la 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.

Durante 2024, el servicio gestionó 56.099 expedientes, cifra que —en sus 38 años de funcionamiento— establece un récord histórico de tramitación y resolución de reclamaciones en un ejercicio y que supone un incremento interanual de un 69 % respecto a las 33.191 del año anterior. El aumento de las reclamaciones se ha debido de forma mayoritaria a la temática relacionada con la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios (51 % del total), derivada de la declaración judicial de abusividad de la cláusula contractual que los regula. No obstante, se trata de una materia ajena a la competencia del Banco de España, lo que ha afectado al número absoluto y relativo de inadmisiones (80 %). Más adelante se detallará la evolución del resto de las materias.

En 2025, hasta el 31 de mayo, se han recibido 13.309 reclamaciones. En el mismo período de 2024 se recibieron 33.944, por lo que parece que el número de reclamaciones está regresando a los niveles de años anteriores.

En 2024, tan solo 11.062 reclamaciones (el 20 % del total recibido) superaron la fase de admisión y, de ellas, solo 7.195 concluyeron con informe motivado, cifras sensiblemente inferiores a las de 2023. El plazo medio de tramitación y resolución se situó en 47 días naturales, con lo que se redujo en 6 días.

La mayoría de los expedientes comenzaron su tramitación por vía telemática y se dirigieron principalmente contra bancos. Destacaron, como productos más reclamados, los préstamos

hipotecarios, las tarjetas y las cuentas, transferencias y adeudos, que en conjunto concentraron 9 de cada 10 reclamaciones.

Con respecto a las entidades, el patrón de reclamaciones se corresponde con su peso relativo en el mercado, salvo algún caso particular —como el de BBVA, cuya cuota de reclamaciones supera su cuota de mercado en préstamos hipotecarios y cuentas, transferencias y adeudos, o el de CaixaBank, cuya cuota de reclamaciones está por debajo de su cuota de mercado en esos mismos productos—. El porcentaje de rectificaciones por parte de las entidades reclamadas (esto es, expedientes que finalizan con allanamiento de la entidad, desistimiento del reclamante o rectificación de un informe tras pronunciamiento favorable al reclamante) alcanza el 79 %, cifra similar a la media —80 %— del último trienio, si bien los importes devueltos a los reclamantes se incrementan un 16 % con respecto a 2023.

En su segunda parte, este capítulo incluye una sección específica sobre la actividad llevada a cabo por los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades, que constituyen la primera instancia del sistema.

El capítulo concluye con tres anejos:

- Anejo 1: datos estadísticos por provincia, materia y entidad reclamada.
- Anejo 2: reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE), conforme a lo dispuesto en la 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.
- Anejo 3: expedientes que no superaron la fase previa de admisión por trasladarse a otros organismos, por carecer del trámite de reclamación previa ante la entidad o, mayoritariamente, por tratarse de asuntos ajenos a la competencia del Banco de España, según lo detallado en su contenido.

La actividad de resolución individual de reclamaciones no se agota con la gestión de los expedientes, pues la información generada a partir de la misma:

- permite la fijación de estándares de buenas prácticas bancarias recogidos en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias;*
- enriquece la valoración del riesgo de conducta a través de la detección precoz de debilidades en la conducta y su corrección temprana a través de orientaciones supervisoras;
- se aporta al análisis que fundamenta el diseño y ejecución de políticas supervisoras, la orientación de la regulación de conducta y las acciones en educación financiera, y
- se incorpora a la interlocución regular con las entidades e instituciones.

56.099 EXPEDIENTES (RÉCORD)

Incremento interanual notable (69 %) y récord histórico en los 38 años de funcionamiento del servicio.
240.103 escritos gestionados (36 % más que en 2023).
223 expedientes diarios tramitados (90 más que en 2023)

IMPACTO DE LA JURISPRUDENCIA

Las sentencias sobre abusividad de gastos hipotecarios podrían ser la principal causa del aumento de reclamaciones sobre esta temática (+538 %)

CANALES DE PRESENTACIÓN

El 68 % de las reclamaciones se presentaron telemáticamente.
Un 98 % fueron presentadas por consumidores residentes en la UE.
El 81 % fueron dirigidas contra bancos nacionales

20 % DE ASUNTOS ADMITIDOS

Solo 11.062 reclamaciones (cerca del 20 %) fueron admitidas a trámite, por el elevado peso de las relacionadas con los gastos de formalización de hipotecas

80 % DE INADMISIONES

45.037 reclamaciones fueron inadmitidas: por falta de competencia del Banco de España (86 %), por falta de reclamación previa ante el SAC (7 %), por documentación incompleta (5 %) y por traslado a otros organismos (2 %)

PRODUCTOS Y MATERIAS

Productos: 9 de cada 10 reclamaciones versan sobre préstamos hipotecarios (62 %), tarjetas (15 %) y cuentas, transferencias y adeudos (15 %).
Materias: 2 de cada 3 reclamaciones están relacionadas con gastos de formalización de préstamos hipotecarios (55 %) y fraude (14 %)

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Las provincias de Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Zaragoza concentran más de la mitad (50 %) de las reclamaciones.
12 reclamaciones por cada 10.000 habitantes.
Las provincias de La Rioja, Madrid, Zaragoza, Guadalajara y Barcelona destacan entre aquellas que presentaron una mayor incidencia relativa

DURACIÓN MEDIA

El plazo medio de tramitación y resolución de los expedientes se ha reducido en 6 días naturales (47)

RECTIFICACIONES

El índice de rectificación fue del 79 % (–1 pp respecto a 2023), un 64 % por allanamientos y desistimientos

IMPORTES DEVUELTOS

Se devolvieron 5.074.361,78 euros (un 16 % más que el año anterior).
Importe medio: 458,72 euros

1 Actividad de reclamaciones del Banco de España

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

El gráfico 1.1 muestra información sobre el canal utilizado por los interesados para plantear su reclamación ante el Banco de España. **El más empleado fue el telemático** (a través de la Sede Electrónica), **por el que los ciudadanos presentaron un 68 %** de los escritos recibidos, superando el 61 % de 2023. El 32 % restante se recibió en papel, por correo postal o de forma presencial. La mayoría de estos escritos se entregaron en el Registro General de Madrid, que concentró un 22 % del total.

El cuadro A1.1 del anejo 1 recoge las provincias donde tuvieron lugar las incidencias, según el domicilio del reclamante. Las provincias con más volumen (y que suman el 53 % del total) fueron, por este orden, **Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Zaragoza y Alicante.**

Teniendo en cuenta la ratio reclamaciones/población, se observa que la media nacional se situó en 12 reclamaciones por cada 10.000 habitantes. Entre las provincias que en 2024 mostraron una mayor incidencia, cabe citar La Rioja (22), Madrid (18), Zaragoza (18), Guadalajara (17) o Barcelona (15). Entre aquellas cuya ratio de reclamaciones es significativamente inferior a la media, destacan Ourense (6), Zamora (5), Melilla (5), Lugo (5) o Ceuta (4).

En el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En concreto, cuenta con un apartado específico dedicado a las provincias (sección «Mapa»), donde, además del número de reclamaciones planteadas en 2024 en cada provincia, se ofrece un análisis comparativo con respecto a 2023. Esta información también puede filtrarse por productos y permite conocer la manera en que finalizó la tramitación de los expedientes.

Para más información sobre los canales habilitados para la presentación de reclamaciones, pueden consultarse los siguientes enlaces:

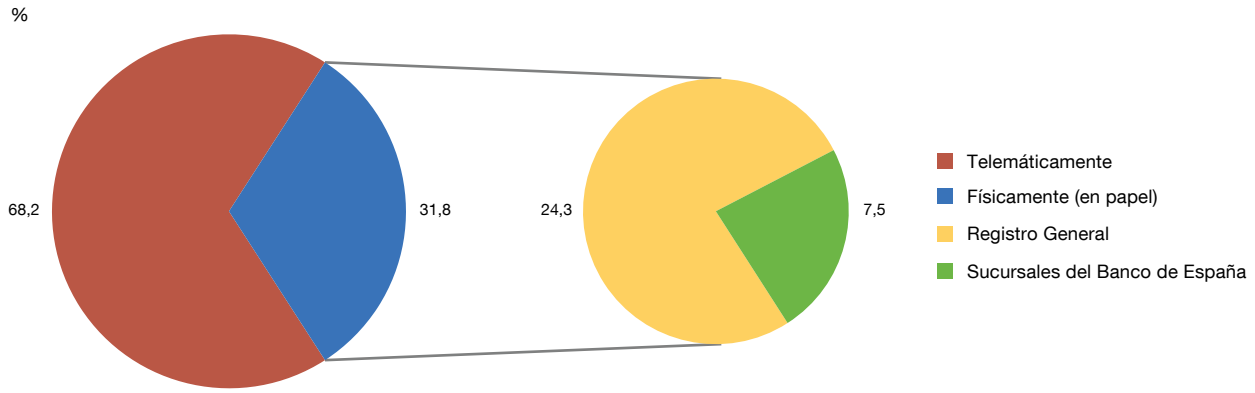
- De forma telemática: Sede Electrónica.
- De forma presencial: Registro General de Madrid y sucursales.

1.2 Reclamaciones recibidas

1.2.1 Evolución histórica (última década)

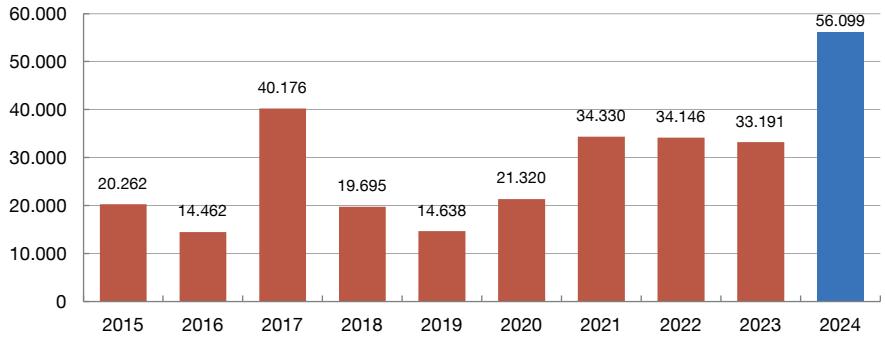
En el año 2024 se recibieron en el Banco de España 56.099 reclamaciones, lo que supone un **incremento del 69 % con respecto al año anterior** (33.191). Este aumento supone una ruptura de la tendencia observada en los años anteriores, ya que desde 2021 las cifras anuales estaban

Gráfico 1.1
Modo de presentación de las reclamaciones en 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2
Reclamaciones presentadas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

en torno a las 33.000 reclamaciones, y establece un **récord histórico** de tramitación y resolución de expedientes en un ejercicio (el anterior pico se había alcanzado en 2017 con 40.176).

En el gráfico 1.2 se muestra la evolución anual de los más de 288.000 expedientes tramitados en la última década.

La actividad del servicio prestado por el Banco de España se ve lógicamente afectada por las oleadas de reclamaciones que pueden surgir de las controversias entre los clientes y las entidades supervisadas, en muchas ocasiones derivadas de resoluciones judiciales que generan expectativas de obtener, en los informes del servicio, conclusiones favorables a los intereses de los clientes.

En este contexto, el flujo de reclamaciones guarda una estrecha relación con aquellos pronunciamientos judiciales que inciden en el carácter abusivo de las cláusulas incluidas en

determinados contratos de productos bancarios, pese a que el Banco de España carece de competencia en materia de consumo o de herramientas para interpretar o extender los efectos de las resoluciones judiciales. Esto es lo que ha ocurrido en 2024, en el que el impacto de las reclamaciones relativas al reembolso de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios explica el incremento del 69 % en la actividad de reclamaciones respecto a 2023.

La evolución de las cifras durante la última década se encuentra, por lo general, muy condicionada por las resoluciones recaídas en el ámbito judicial:

- Las elevadas cifras de expedientes tramitados en los ejercicios 2013 —34.645— y 2017 —40.176— vinieron marcadas, respectivamente, por el sentido de las sentencias del Tribunal Supremo sobre el carácter abusivo de las denominadas cláusulas suelo en los contratos de préstamo hipotecario (entre otras, sentencias n.º 241/2013, de 9 de mayo, y n.º 464/2014, de 8 de septiembre) y, posteriormente, sobre el reparto de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios (sentencia de la Sala de lo Civil n.º 705/2015, de 23 de diciembre).
- En 2020 tuvo lugar un destacado incremento de aquellas reclamaciones en las que se solicitaba documentación sobre contratos de tarjetas *revolving,* y ello a partir de la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) n.º 149/2020, de 4 de marzo, sobre el carácter usurario del tipo de interés de una determinada tarjeta *revolving.*
- Entre 2021 y 2023, en los que no hubo resoluciones judiciales con especial impacto en el servicio, el volumen de expedientes se mantuvo en torno a los 33.000 anuales, con especial incidencia de los vinculados a las operaciones de pago fraudulentas y al cargo de comisiones de mantenimiento en cuenta.
- En 2024 se intensificaron por segunda vez las reclamaciones asociadas a los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, una tendencia ya anticipada en la Memoria de 2023. Este aumento guarda relación con la evolución jurisprudencial del Tribunal Supremo y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en lo relativo 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. No obstante, desde el último trimestre de 2024 se observa un descenso en el volumen de reclamaciones sobre esta materia, tendencia que se ha mantenido durante el primer cuatrimestre de 2025.

1.2.2 Productos y temáticas

El cuadro 1.1 presenta la distribución de las reclamaciones recibidas según el producto financiero al que se refieren, junto con su peso porcentual sobre el total de reclamaciones en el año analizado (2024) en comparación con el anterior (2023), lo que permite apreciar la variación interanual. Por su parte, el gráfico 1.3 muestra la proporción relativa de cada producto en el ejercicio 2024. Para un desglose más detallado puede consultarse el anejo estadístico (véase cuadro A1.2).

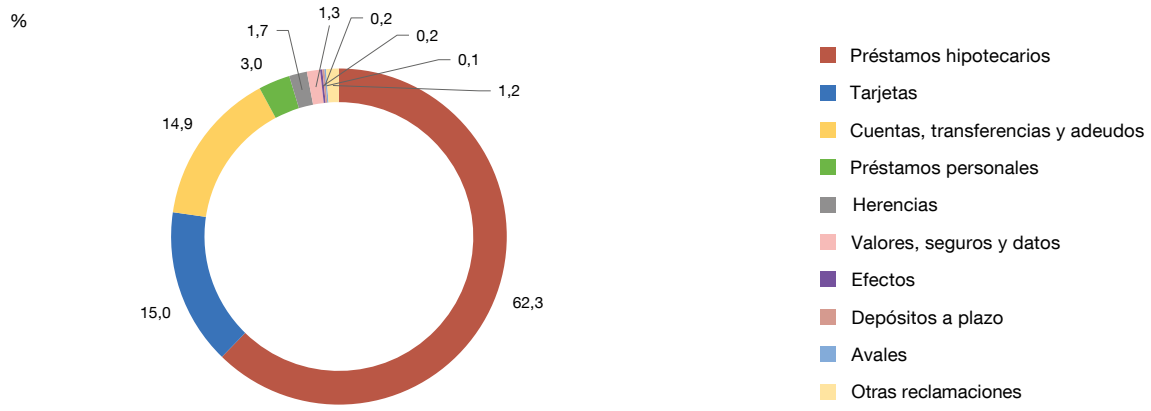
El **92 %** de las reclamaciones que llegaron al servicio en 2024 venían motivadas por los siguientes **productos:** i) **préstamos hipotecarios,** ii) **tarjetas** y iii) **cuentas, transferencias y adeudos:**

Cuadro 1.1
Productos objeto de reclamación

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	34.941	62,3	9.379	28,3	272,5
Tarjetas	8.435	15,0	9.649	29,1	-12,6
Cuentas, transferencias y adeudos	8.338	14,9	9.428	28,4	-11,6
Préstamos personales	1.695	3,0	1.288	3,9	31,6
Herencias	963	1,7	1.055	3,2	-8,7
Valores, seguros y datos	718	1,3	1.162	3,5	-38,2
Efectos	120	0,2	152	0,5	-21,1
Depósitos a plazo	109	0,2	161	0,5	-32,3
Avales	84	0,1	171	0,5	-50,9
Otras reclamaciones	696	1,2	746	2,2	-6,7
TOTAL	**56.099**	**100,0**	**33.191**	**100,0**	**69,0**

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.3
Reclamaciones recibidas en 2024. Productos



FUENTE: Banco de España.

- Las relacionadas con **préstamos hipotecarios** son, por segundo año consecutivo, las más numerosas con 34.941 expedientes, representativos del 62 % del total. Solo este producto supera el total de reclamaciones recibidas en 2023. El incremento interanual del 272 % se debe al aumento de aquellas reclamaciones que solicitan el reembolso de los gastos de formalización de hipotecas basándose en el argumento de abusividad. Aunque el Banco de España carece de competencia para pronunciarse sobre cláusulas abusivas, ha recibido un volumen significativo de este tipo de reclamaciones (especialmente entre los meses de marzo y mayo), en las que se alega la no prescripción de sus pretensiones, incluso en casos que ya habían sido previamente inadmitidos por razón de la materia.

Otras cuestiones recurrentes en materia hipotecaria que el Banco de España analiza son las referidas al tipo de interés aplicado al préstamo, al cobro de comisiones y gastos y a las incidencias o demoras en los procesos de cancelación económica y registral de dichos préstamos.

- Los expedientes relacionados con **tarjetas** (crédito, débito, *revolving* y prepago) han disminuido un 13 % en el último año. No obstante, este producto se mantiene como el segundo en volumen y representa el 15 % del total, con 8.435 expedientes tramitados en 2024.

  Como en ejercicios anteriores, predominan las reclamaciones derivadas de operaciones de pago realizadas mediante tarjeta en un contexto de fraude o engaño al usuario, así como aquellas motivadas por la falta de entrega de documentación, especialmente en el caso de las tarjetas *revolving* (en el que se solicita recurrentemente la copia del contrato suscrito y el histórico de liquidaciones practicadas).

- En tercer lugar, con cifras próximas a las vinculadas a las tarjetas, se sitúan los 8.338 expedientes relacionados con **cuentas, trasferencias y adeudos,** que representan el 15 % del total. Las reclamaciones se centran, principalmente, en las transferencias fraudulentas y las comisiones y gastos.

- En cuarto lugar figuran los 1.695 expedientes relativos a **préstamos personales,** equivalentes al 3 % del total. Destacan aquellos relacionados con la cancelación, la disconformidad con la deuda pendiente y las peticiones de documentación.

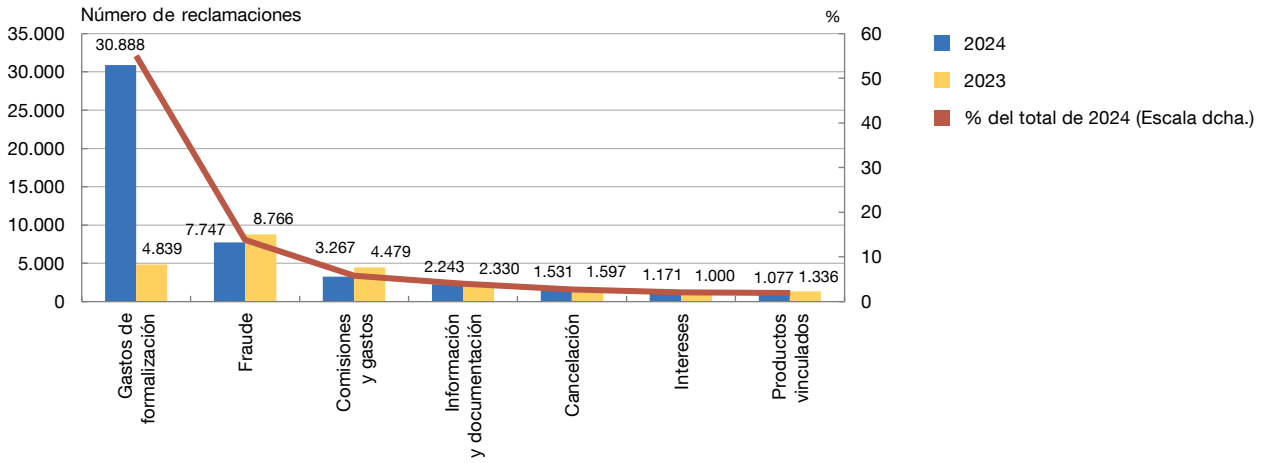
- Las **herencias** ocupan el quinto lugar en volumen de reclamaciones en 2024, con 963 expedientes, el 2 % del total. Tales reclamaciones se refieren principalmente a la disposición, información, documentación y tramitación de la herencia.

Desde una perspectiva temática, y ya no por productos, el gráfico 1.4 ilustra la evolución de las **materias** más reclamadas, que concentran más del 95 % del total de expedientes. Cabe destacar que —excepto la referida a los gastos de formalización de préstamos hipotecarios y la correspondiente a la aplicación de intereses— todas las categorías presentan una disminución interanual en términos absolutos:

1 Las reclamaciones que pretenden el reintegro de los **gastos de formalización** de préstamos hipotecarios son las que han experimentado un mayor incremento respecto al año anterior (538 %), hasta alcanzar el 55 % del total. Esta categoría incluye tanto las reclamaciones centradas exclusivamente en tales gastos como aquellas que también cuestionan la validez de otro tipo de cláusulas.

2 Las reclamaciones por **operaciones de pago supuestamente fraudulentas** representaron cerca del 14 % del total. Su volumen disminuyó un 11 % respecto a 2023, año en el que ya se había registrado una caída del 16 % respecto al ejercicio

Gráfico 1.4
Temáticas destacadas en 2024. Comparación con 2023



FUENTE: Banco de España.

precedente. En cuanto al medio de pago afectado en estas operaciones, en el 67 % de ellas se trataba de tarjeta y en el 32 % de transferencia.

3 Las reclamaciones por el cobro de **comisiones y gastos** representaron cerca del 6 % del total. El 36 % de ellas se refieren a la comisión de mantenimiento de cuenta. En comparación con 2023, su volumen se redujo un 27 %, consolidando así la tendencia descendente iniciada en dicho ejercicio.

4 Las reclamaciones vinculadas a la solicitud de **información y/o documentación contractual** representaron el 4 % del volumen total, con un número de casos similar al de 2023. Predominan las relativas a las tarjetas, especialmente tarjetas *revolving.*

5 Respecto a las incidencias relacionadas con la **cancelación de productos** (2 %), en cifras absolutas se mantienen las registradas en 2023, si bien en el detalle por productos se aprecia un ligero descenso en aquellos que tradicionalmente venían presentando más incidencia. Así, en préstamos hipotecarios las incidencias disminuyeron cerca de un 22 % y en cuentas corrientes un 10 %.

6 Las reclamaciones relativas a la aplicación de **intereses** (tanto en operaciones de activo como de pasivo) aumentaron un 17 % respecto a 2023. El 64 % se refieren al tipo de interés aplicado en préstamos hipotecarios por cuestiones relacionadas con el cálculo de cuotas o bonificaciones del tipo de interés, entre otras.

7 Por último, los expedientes sobre **productos vinculados** (de los cuales el 85 % corresponden a préstamos hipotecarios y el 15 % a préstamos personales y a pymes) descendieron un 19 % respecto a 2023. El 49 % de estas reclamaciones se refieren a

la comisión por mantenimiento de la cuenta instrumental asociada al pago del préstamo y el 33 % a la contratación de seguros.

1.3 Tramitación y resolución de expedientes: volumen, plazos y modos de finalización

Los 56.099 expedientes de reclamación tramitados en 2024 han conllevado la gestión de **240.103** documentos, representativos de un **57 % del volumen de escritos registrados en el Banco de España durante todo el año,** un 6 % más que el año precedente. En particular, estas cifras suponen un 52 % de las entradas totales y un 64 % de las salidas totales.

Cada reclamación individual da lugar a un expediente, al que se incorpora la documentación aportada por el reclamante y, en su caso, y de superarse el trámite de admisión, la de la entidad reclamada, así como los escritos de respuesta enviados a las partes por el Banco de España y los que estas, a su vez, puedan posteriormente aportar.

Durante cada día hábil de 2024 se recibieron, en promedio, 223 nuevos expedientes (90 reclamaciones diarias más que en 2023).

Las **56.099** reclamaciones resueltas en 2024, en concreto, han motivado:

a) **134.753 escritos de entrada** (toda la documentación relativa a la reclamación presentada por el ciudadano, las alegaciones de la entidad reclamada, las eventuales contraalegaciones del reclamante y los escritos de rectificación, en su caso), lo que supone, a lo largo de los 366 días, una **media diaria de recepción, análisis y tratamiento de 368 escritos.**

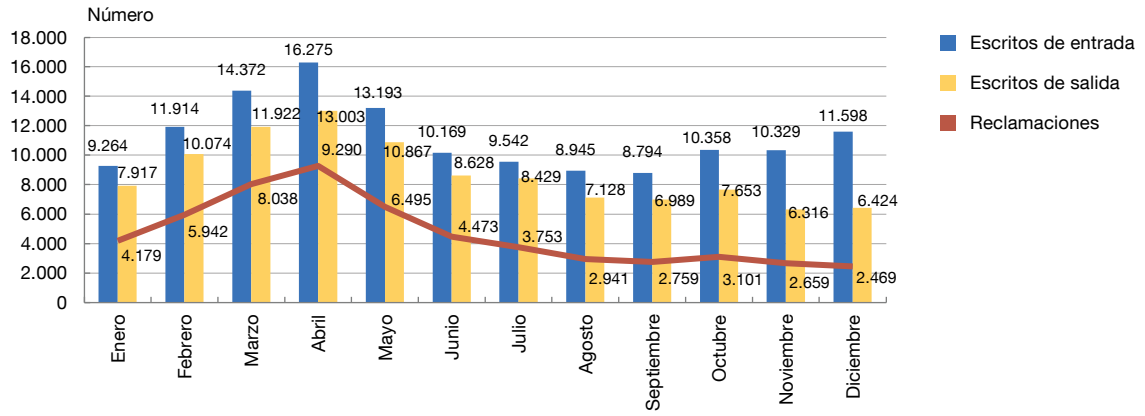
b) **105.350 escritos de salida** —escritos del Banco de España dirigidos a la parte reclamante (informando de la falta de documentación o información, de que concurre alguna causa de inadmisión o enviando copia del informe final) y a la entidad reclamada (principalmente, requerimientos de alegaciones, información sobre el archivo del expediente o envío del informe final motivado)—. Ello supone una **media por cada día hábil de elaboración, firma y envío de 418 escritos.**

El gráfico 1.5 muestra la **evolución mensual** de las reclamaciones recibidas (trazo en línea continua) y de los escritos de entrada y de salida (barras). Como puede observarse, en 2024 se ha recibido mensualmente una media de 11.229 escritos de entrada, se han elaborado 8.779 escritos al mes y se han generado 4.675 expedientes de reclamación.

El plazo medio de resolución de los expedientes en 2024 fue de 47 días naturales, lo que supone una reducción de 6 días en relación con 2023, año en el que ya se había acortado el plazo medio en 16 días en comparación con el ejercicio 2022. **La evolución de**

Gráfico 1.5

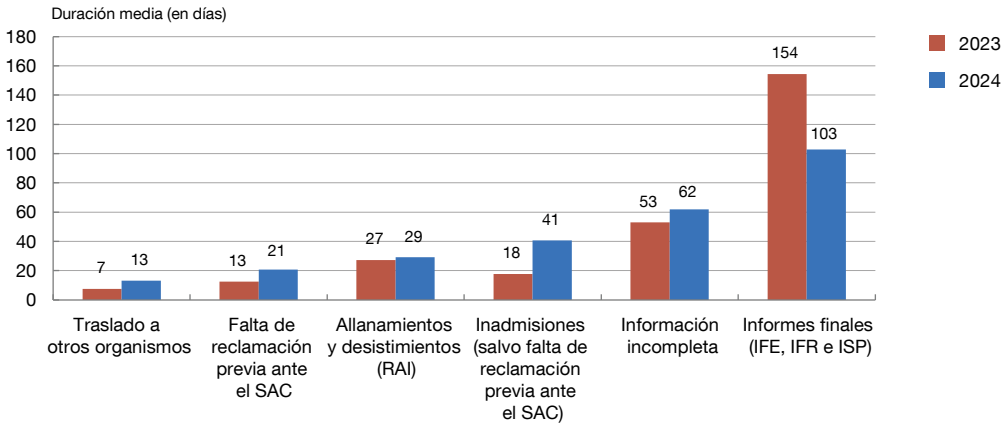
Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada en 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.6

Reclamaciones resueltas en 2024. Duración media. Comparación con 2023



FUENTE: Banco de España.

la duración media de los distintos trámites y resoluciones respecto a 2023 se recoge en el gráfico 1.6.

Debe tenerse presente que no siempre es posible resolver los expedientes dentro del plazo establecido —90 días naturales para consumidores residentes en la UE y cuatro meses en los demás casos—, especialmente cuando estos siguen todos los trámites previstos en la Orden ECC/2502/2012 y alcanzan la fase de informe final. La propia normativa del procedimiento contempla la posibilidad de superar dichos plazos en casos complejos.

Como puede verse en el gráfico 1.6, en 2024 el impacto del elevado número de expedientes a analizar, mayoritariamente inadmitidos, ha implicado una ligera elevación de los plazos

para tramitar traslados, solicitar cumplimiento del trámite ante el SAC y otra información incompleta de los expedientes en su fase inicial, así como los empleados en el análisis de los expedientes que serían inadmitidos, dado precisamente su elevado volumen en el ejercicio. Puede, sin embargo, destacarse que se ha mantenido el plazo de tramitación de aquellos expedientes finalizados con allanamientos y/o desistimientos y que se ha reducido significativamente el de los que llegan a la fase de informe final, desde los 154 días en 2023 a los 103 en 2024.

Las demoras en los trámites motivaron siete quejas ante la Oficina del Defensor del Pueblo, si bien en todas ellas la notificación de la resolución al ciudadano tuvo lugar antes de recibirse la queja ante la citada vía. Por su parte, el área interna que tramita las quejas por los procesos seguidos ante el Banco de España no trasladó ninguna por este motivo. Ambos indicadores evidencian una mejora en la satisfacción ciudadana, en lo que a la tramitación se refiere, respecto al ejercicio anterior.

El modo de finalización de las 56.099 reclamaciones recibidas se detalla en el esquema 1.1. En el ejercicio 2024, la gran mayoría concluyó con una inadmisión del expediente. Esto se explica por alguno de los siguientes factores:

1 En el **6 %** de los casos, la reclamación no fue admitida a trámite porque el cliente no se había dirigido previamente a la entidad reclamada —o, en su caso, al defensor del cliente (DEC)— o bien la presentó ante el Banco de España antes de que expirara el plazo legalmente previsto para que la entidad respondiera. Este supuesto figura en la casilla «**Remisión al SAC**» del esquema 1.1[1].

2 En un **4 %** de los supuestos, la reclamación no pudo tramitarse por no disponerse de la documentación mínima necesaria para solicitar alegaciones a la entidad reclamada (casilla «**Información incompleta**»). En estos expedientes, aunque dicha documentación se le requirió expresamente al interesado concediéndole un tiempo para ello, esta no fue aportada y el expediente fue consecuentemente archivado, sin perjuicio de la posibilidad de su reapertura en caso de que el reclamante la presentase posteriormente.

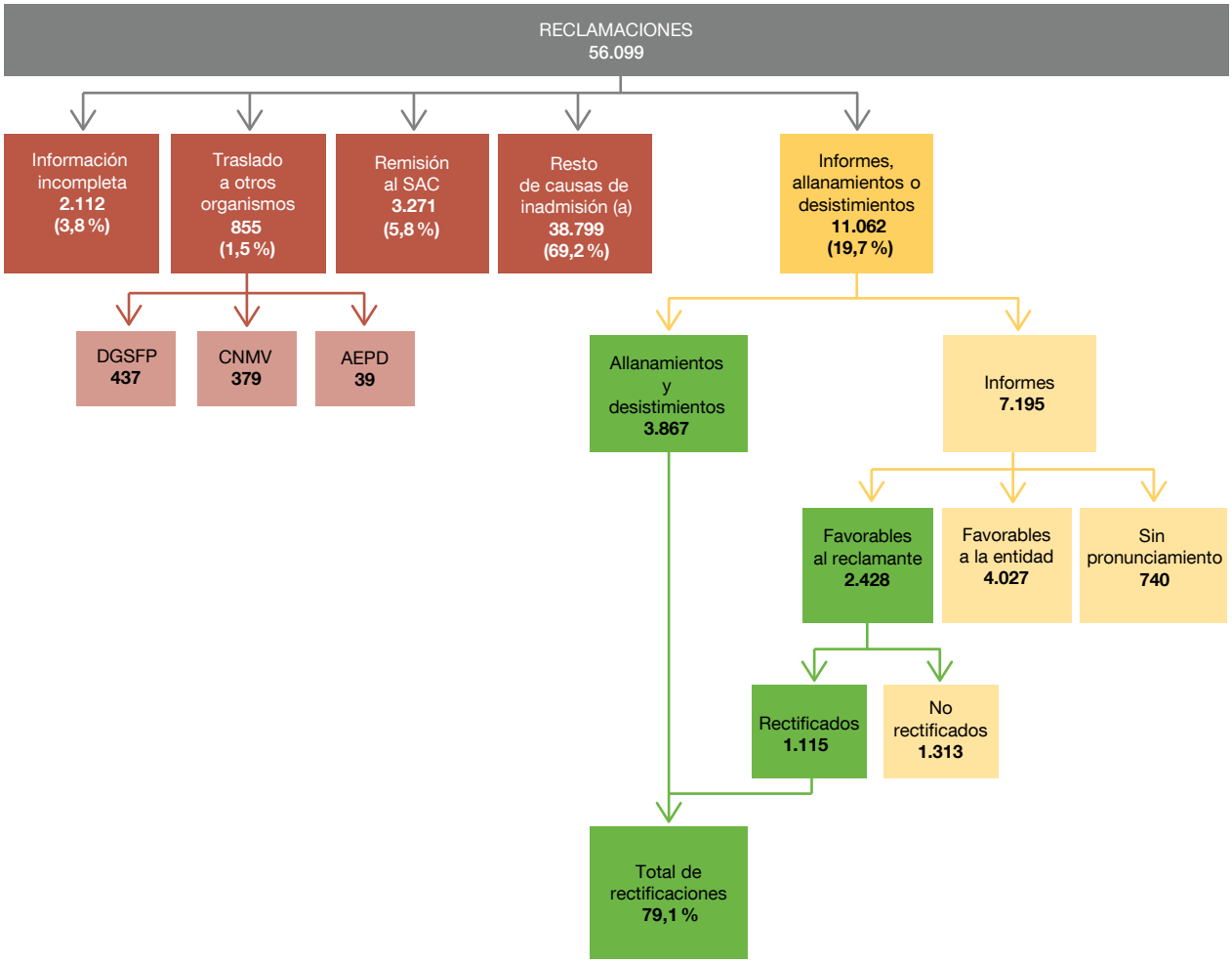
3 En el **1,5 %** de los casos, **la reclamación fue trasladada** a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), por ser estos los organismos competentes. El interesado fue debidamente informado al respecto y el Banco de España procedió al archivo del expediente.

4 Finalmente, en el **69 %** de los supuestos el expediente no fue admitido a trámite porque el Banco de España no era el organismo competente para resolver la cuestión planteada

1 Por su parte, en el cuadro A3.1 del anejo 3 se indica cuáles se inadmiten por no haber acudido al SAC y cuáles por haber elevado la reclamación al Banco de España antes de agotar el plazo legal del que los SAC disponen para responder.

Esquema 1.1

Reclamaciones resueltas en 2024



Cálculo del total de resoluciones favorables al reclamante = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al reclamante

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al reclamante rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al reclamante}} \times 100$$

FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en el cuadro A3.2.

ni tampoco lo era otro organismo público competente al que pudiera darse traslado. En concreto, cerca del 80 % de estas inadmisiones están relacionadas con la solicitud de nulidad de la cláusula relativa a los gastos de formalización de préstamos hipotecarios. En el esquema 1.1 este factor aparece reflejado en la casilla «**Resto de causas de inadmisión**» y en el cuadro A3.2 del anejo 3 se desglosa en sus distintos motivos.

En este sentido, debe recordarse que el Banco de España es competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, determinando si esa actuación se ajustó o no a la

normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. Para un mayor detalle sobre los expedientes inadmitidos puede consultarse el anejo 3.

De este modo, el 20 % de las reclamaciones concluyeron bien mediante informe final (13 %), bien con allanamiento o desistimiento (7 %). El epígrafe 1.5 de este capítulo analiza estos porcentajes, mientras que el capítulo 2 profundiza en su estudio.

En el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En concreto, se ha dedicado un área específica a la consulta del resultado de la tramitación y la resolución de las reclamaciones atendidas. Además, dicha información se puede filtrar según el principal producto/materia.

1.4 Entidades reclamadas

1.4.1 Reclamaciones por tipo de entidad

El gráfico 1.7 muestra los tipos de entidades contra las que se han dirigido las reclamaciones recibidas.

Tal y como permite suponer su peso dentro del conjunto de entidades supervisadas, la mayoría de las reclamaciones presentadas en 2024 se dirigieron contra **entidades de crédito nacionales** —bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorros—, que concentraron el **87 %** del total:

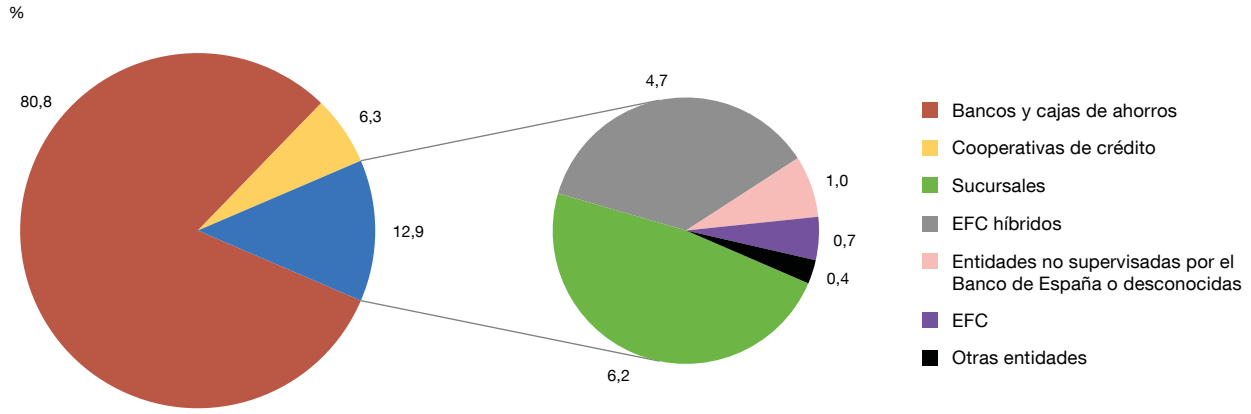
- Los bancos y las cajas de ahorros nacionales (únicamente hay dos registradas y con una escasa cuota de actividad) absorbieron el 81 % de las reclamaciones.

- Las cooperativas de crédito representaron el 6 %.

En relación con el **resto de las entidades (13 %),** la mayoría de las reclamaciones se dirigieron contra sucursales comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico («Sucursales», con el 6 %) y contra establecimientos financieros de crédito híbridos[2] («EFC híbridos», con el 5 %). Por su parte, los establecimientos financieros de crédito («EFC») absorbieron cerca del 1 % de las reclamaciones. En otro 1 % de las reclamaciones, la entidad reclamada no se identificaba o no estaba sujeta a la supervisión del Banco de España —es el caso, por ejemplo, de empresas de concesión de préstamos o de recobro no registradas—.

2 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 1.7
Tipos de entidades reclamadas



FUENTE: Banco de España.

Finalmente, la parte restante corresponde a reclamaciones dirigidas a otras entidades supervisadas por el Banco de España, como entidades de pago, de dinero electrónico, entidades extranjeras comunitarias que operan en régimen de libre prestación de servicios, intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios.

1.4.2 Detalle de reclamaciones por entidad

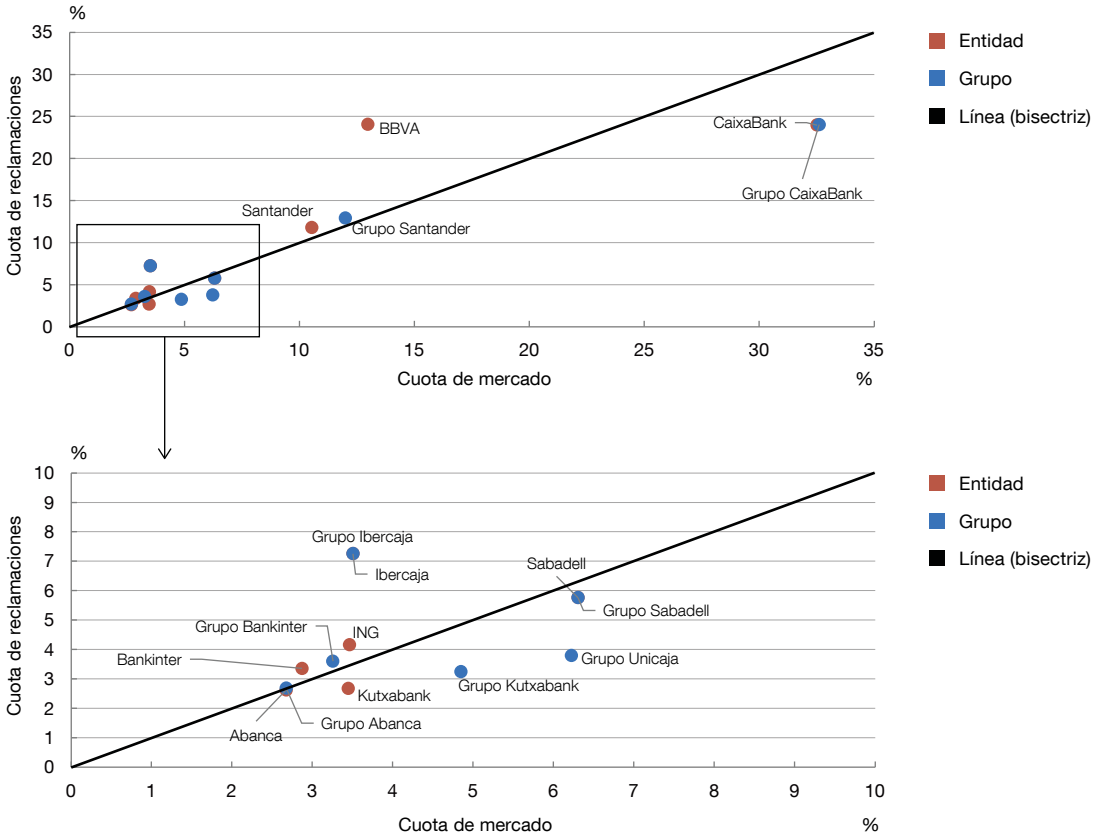
La cifra absoluta de reclamaciones recibidas no constituye, por sí sola, un indicador representativo del grado de incidencia en cada entidad supervisada, al estar condicionada por factores como el tamaño de la entidad, su modelo de negocio o las políticas de sus SAC. Por ello, a continuación se propone una aproximación más precisa mediante la comparación del peso relativo de las reclamaciones con la cuota de negocio de cada entidad, segmentada por productos o materias reclamadas.

Este análisis se presenta en los gráficos 1.8, 1.9 y 1.10, centrados en los tres productos que concentran más del 90 % de las reclamaciones, esto es, los préstamos hipotecarios, las tarjetas y las cuentas, transferencias y adeudos (véase cuadro 1.1). En los mencionados gráficos aparecen representadas las doce entidades con mayor volumen de reclamaciones por producto, así como cinco grupos con filiales que comparten SAC. En cada uno de los gráficos, las entidades situadas por encima de la bisectriz presentan una proporción de reclamaciones superior a su cuota de negocio, lo que puede indicar una mayor incidencia relativa de conflicto en ese producto, mientras que las que se encuentran por debajo muestran una proporción inferior, lo que podría interpretarse como un mejor comportamiento relativo.

Como complemento de la información que ofrecen estos tres gráficos, el lector puede acudir al gráfico 1.11, que muestra las entidades con mayor número absoluto de reclamaciones y su

Gráfico 1.8

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



FUENTE: Banco de España.

forma de resolución, mientras que el cuadro A1.3 detalla, por entidad, la tipología, el número de resoluciones emitidas y el índice de rectificación.

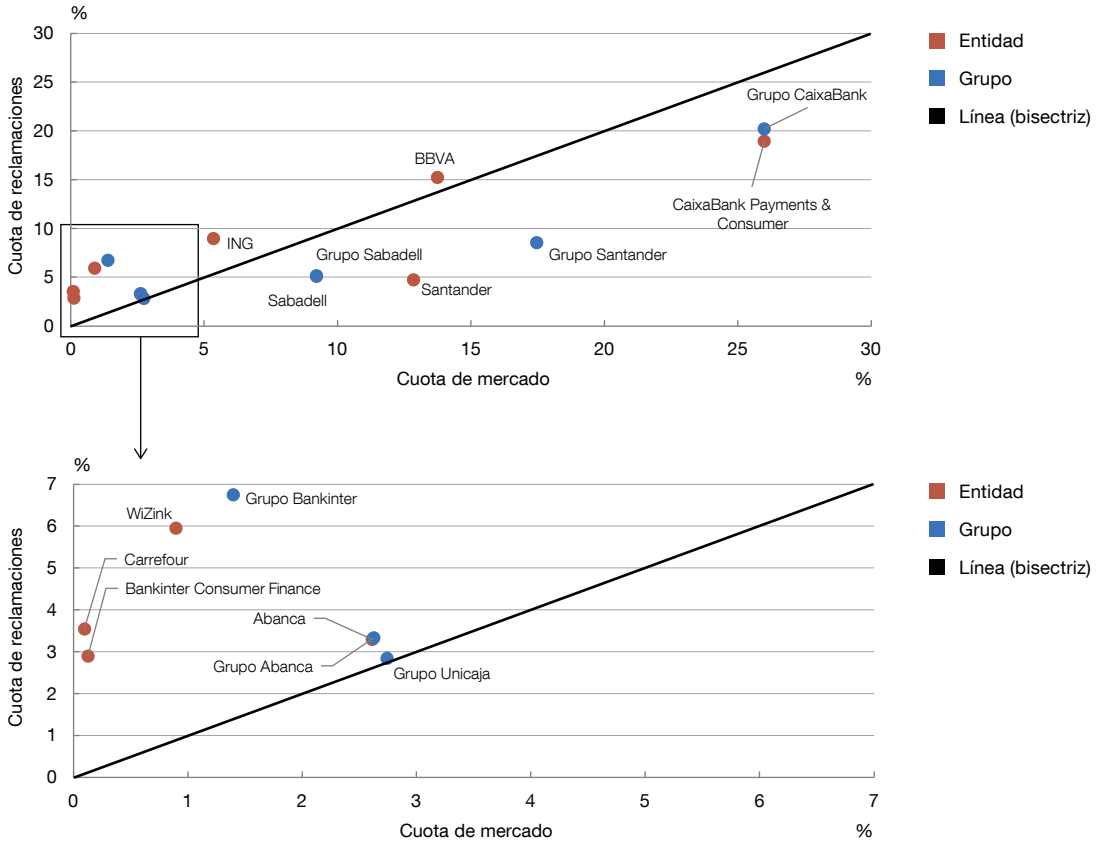
1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades

El presente epígrafe se centra en el análisis de los indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades, elaborados a partir de los expedientes que han alcanzado la fase final del procedimiento. En total, se han considerado **11.062 expedientes, equivalentes a cerca del 20 % del total de reclamaciones presentadas, que concluyeron mediante allanamiento, desistimiento o la emisión de un informe final** (véase esquema 1.1). A efectos explicativos, los allanamientos y desistimientos se agrupan en la categoría «rectificaciones antes de informe» (RAI), mientras que los informes se desdoblan en «informes favorables al reclamante» (IFR), «informes favorables a la entidad» (IFE) e «informes sin pronunciamiento» (ISP).

En concreto, 3.867 expedientes finalizaron con RAI, 2.428 con IFR, 4.027 con IFE y 740 fueron ISP. La primera parte del esquema 1.2 expone gráficamente la **fórmula de cálculo de dichos**

Gráfico 1.9

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



FUENTE: Banco de España.

indicadores, junto con los datos correspondientes al ejercicio 2024, mientras que el gráfico 1.12 muestra su **evolución durante el último lustro.**

A efectos de garantizar una adecuada comparabilidad con la información contenida en Memorias de ejercicios anteriores, que se representa en el mencionado gráfico 1.12, debe recordarse que en 2022 se introdujeron mejoras metodológicas en el tratamiento de los datos. En particular:

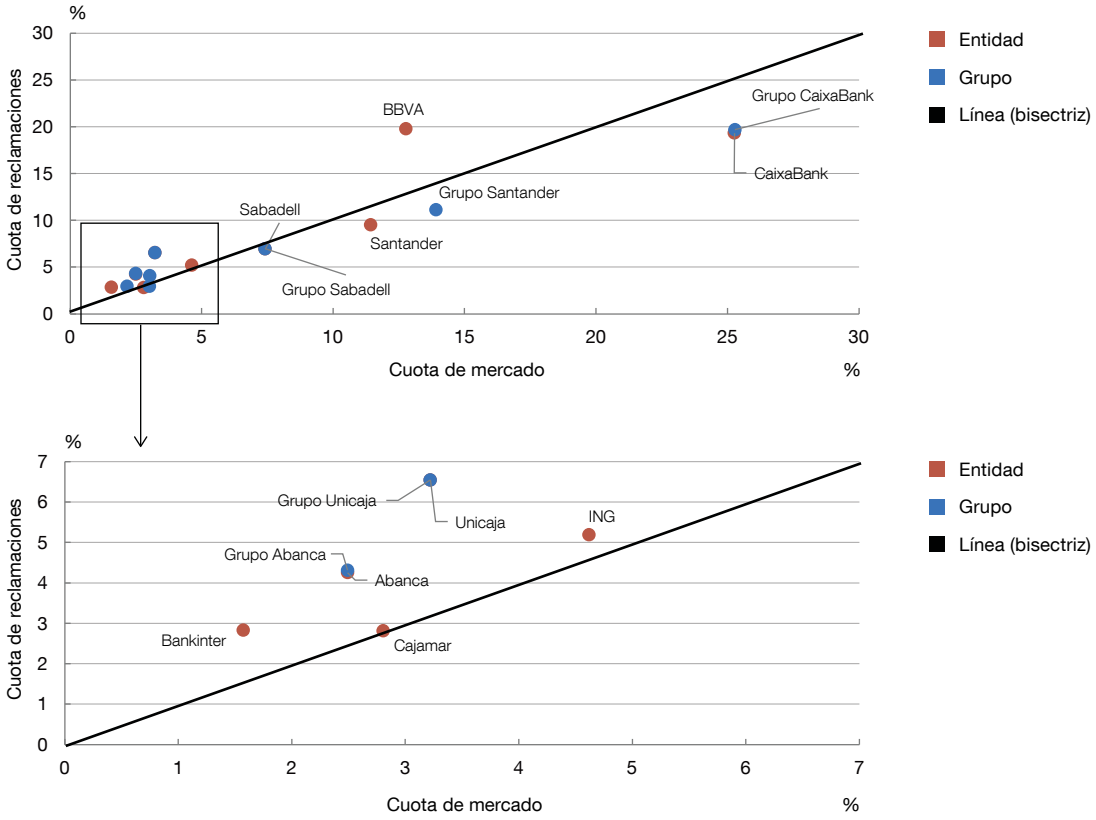
a) Los allanamientos y desistimientos obtenidos por las entidades tras alcanzar acuerdos con sus clientes se agrupan en una única categoría, sumando sus respectivos valores. En el gráfico A1.1 del anejo 1 se presenta el porcentaje relativo de allanamientos y desistimientos durante el último lustro.

b) Se incluyen en el cómputo los ISP (1 % del total), correspondientes a aquellas materias que exceden el ámbito competencial del Banco de España.

Debe tenerse presente que los cambios metodológicos mencionados impiden que los valores relativos de las categorías IFE, IFR y RAI descritos en la serie temporal del gráfico 1.12 sean directamente comparables con los publicados en ejercicios anteriores a 2022.

Gráfico 1.10

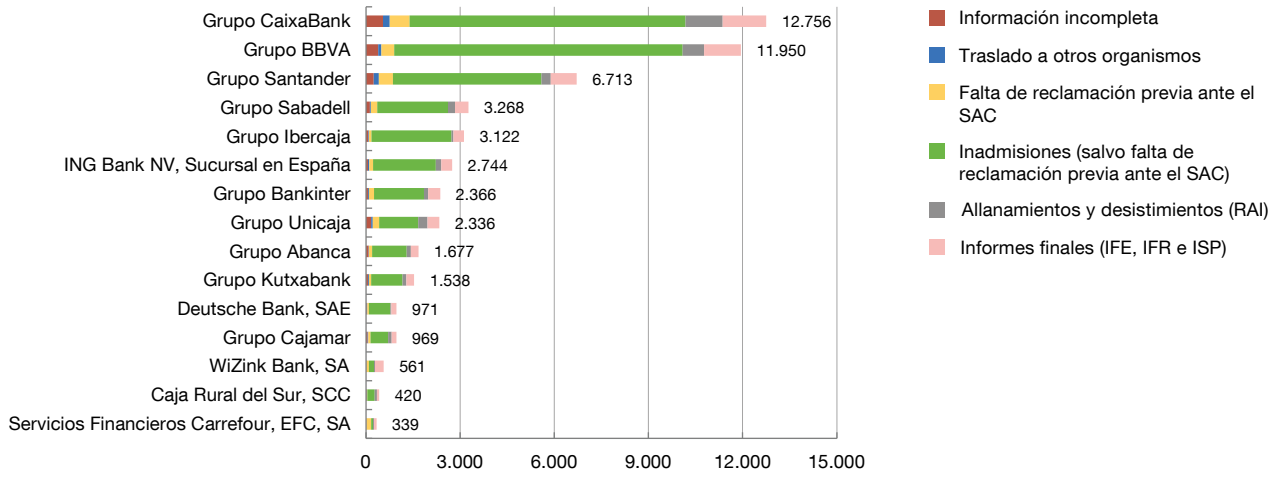
Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas, transferencias y adeudos y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.11

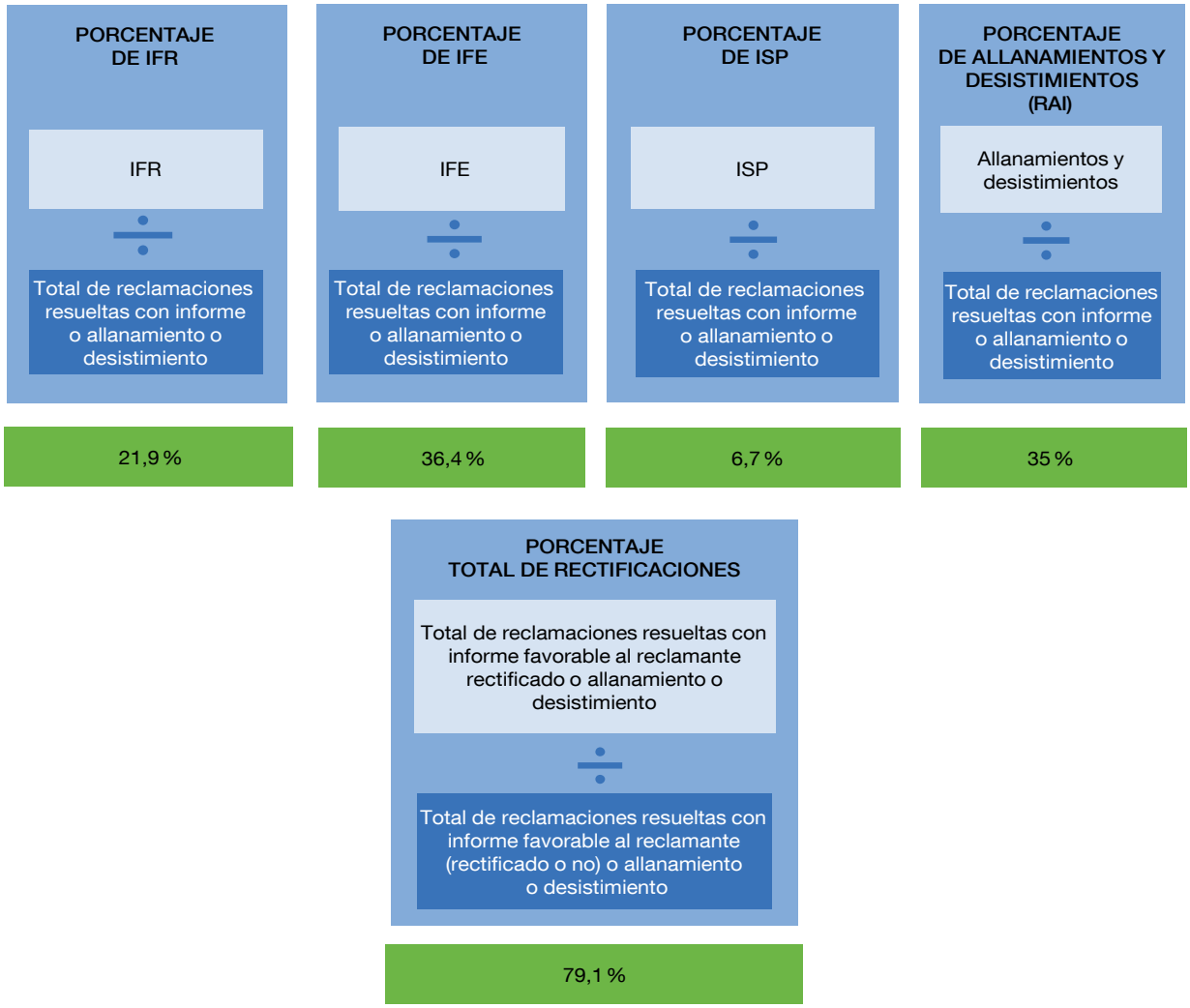
Entidades que más reclamaciones han recibido en el Banco de España en 2024



FUENTE: Banco de España.

Esquema 1.2

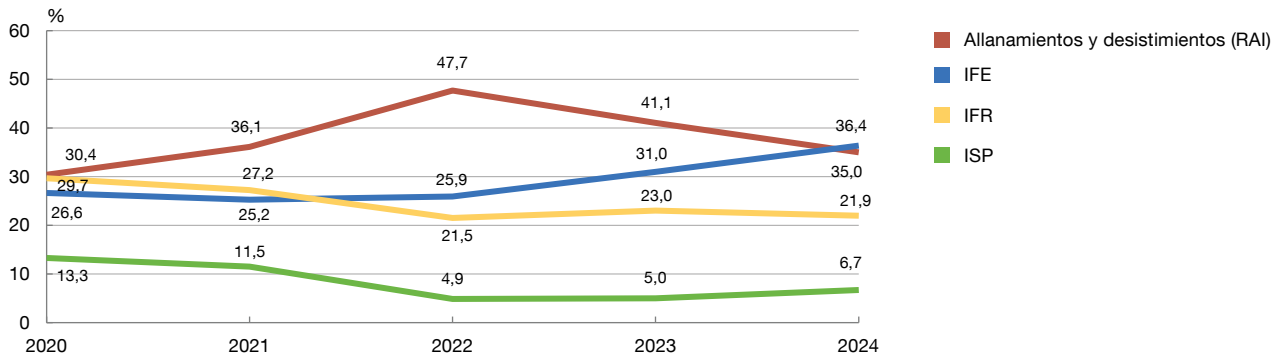
Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones



FUENTE: Banco de España.

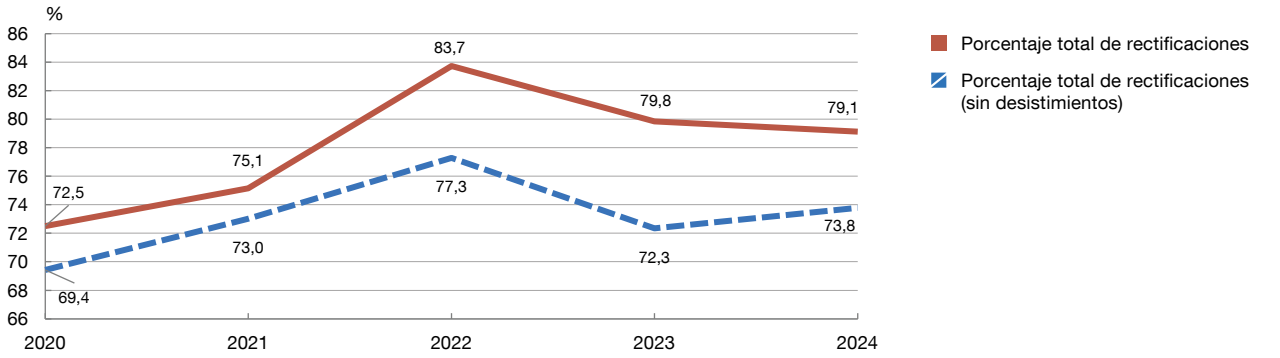
Gráfico 1.12

Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.13
Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

Para el período analizado, puede observarse que en 2024:

a) Los IFE han registrado un máximo (más del 36 %) en comparación con años precedentes, superando incluso el peso relativo de los RAI. Este resultado merece una valoración positiva, en la medida en que podría ilustrar una mejor resolución de las controversias por parte de las entidades en la fase previa de la reclamación a los SAC. Los IFR, por su parte, con un porcentaje próximo al 22 % en este ejercicio, mantienen la tendencia constante del último trienio.

b) El porcentaje de RAI (35 %) mantiene la tendencia de descenso iniciada en 2023, lo que refuerza la valoración positiva expuesta en el párrafo precedente.

c) El peso relativo de los ISP (cerca del 7 %) ha aumentado levemente desde el año 2022, a pesar de que, ante temas recurrentes en los que se detecta la falta de competencia del Banco de España para emitir un informe, tal circunstancia es comunicada al interesado en una fase inicial (principalmente, mediante la inadmisión por falta de competencia), sin hacer esperar a las partes a la emisión de un informe sin pronunciamiento. A pesar de ello, es inevitable la existencia de casos en los que la falta de competencia solo se puede apreciar una vez tramitado el expediente y a la vista de las alegaciones de la entidad y, en su caso, de la reacción del reclamante a estas.

Otro indicador relevante es el **porcentaje total de rectificaciones (79 % en 2024),** definido, según se refleja en la segunda parte del esquema 1.2, como la suma de las rectificaciones antes de informe (RAI) y después de informe (IFR rectificados), divididas entre el número de reclamaciones resueltas con RAI o IFR (es decir, las resoluciones a favor del cliente).

El gráfico 1.13 ilustra la evolución temporal del porcentaje de rectificaciones durante los últimos cinco años, incluyendo o no aquellas reclamaciones finalizadas con desistimiento (soportado por una carta de acuerdo comercial suscrita por las partes).

Cuadro 1.2
Variación de la rectificación entre 2024 y 2023

	2024	2023	% variación
% Allanamientos y desistimientos (RAI)	61,4	64,1	-2,7
% IFR rectificados	17,7	15,7	2,0
% Rectificación total	79,1	79,8	-0,7

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.3
Variación de la rectificación entre 2024 y 2023. Detalle por productos

	Variación entre 2024 y 2023		
	% allanamientos y desistimientos (RAI)	% IFR rectificados	% rectificación total
Cuentas, transferencias y adeudos	-6,5	3,1	-3,4
Tarjetas	-1,8	1,6	-0,1
Préstamos hipotecarios	1,3	-1,0	0,3
Herencias	2,9	-0,7	2,2
Préstamos personales	-10,5	9,1	-1,3
Otras reclamaciones	-19,7	4,3	-15,4
Efectos	-14,4	14,6	0,2
Depósitos a plazo	35,6	13,3	48,8
Avales	11,2	1,0	12,2
TOTAL	**-2,7**	**1,9**	**-0,7**

FUENTE: Banco de España.

El índice de rectificaciones cae ligeramente con respecto al año anterior (–0,7 pp), debido al descenso de allanamientos y desistimientos, superior al aumento de las rectificaciones tras informe. Esta evolución entre 2023 y 2024 aparece detallada en el cuadro 1.2.

El cuadro 1.3 presenta la **distribución porcentual de las rectificaciones** —incluyendo allanamientos, desistimientos e IFR rectificados— desglosada por productos y materias. Del análisis de dicha información se desprenden las siguientes observaciones:

a) En el ámbito de las cuentas, transferencias y adeudos, el índice de rectificación experimenta un descenso del 3 %, atribuible principalmente a la reducción de los allanamientos y desistimientos, cuyo impacto duplica el incremento registrado en los IFR rectificados.

b) En lo que respecta a las tarjetas, el porcentaje de rectificación se mantiene prácticamente constante, con una disminución marginal del 0,1 %. Esta estabilidad

Cuadro 1.4
Componentes de la rectificación

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Allanamientos y desistimientos (RAI)	3.867	77,6	5.311	80,3	-2,7
IFR rectificados	1.115	22,4	1.302	19,7	2,7
Rectificación total	**4.982**	**100,0**	**6.613**	**100,0**	**0,0**

FUENTE: Banco de España.

se explica por una dinámica similar a la anterior: la caída de los allanamientos y desistimientos compensa el aumento de los IFR rectificados.

c) En relación con los préstamos hipotecarios, el porcentaje se incrementa muy ligeramente (un 0,3 %), debido a que el aumento de los allanamientos y desistimientos supera, aunque levemente, la reducción de las rectificaciones posteriores a informe.

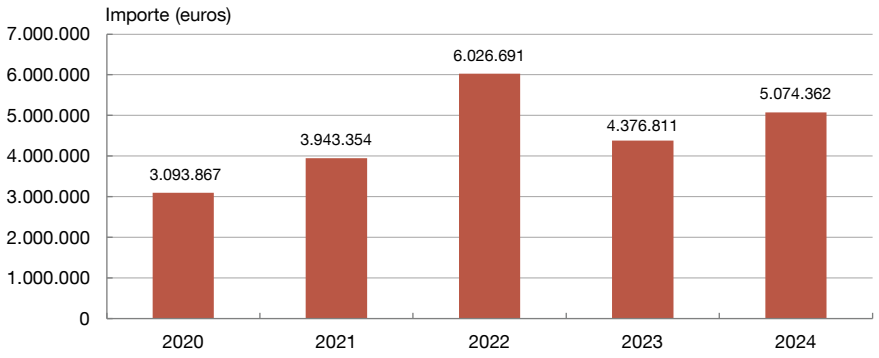
A falta de elementos objetivos que permitan una explicación alternativa, este comportamiento irregular de los índices de rectificación podría deberse a las estrategias diferenciadas que las entidades están adoptando en función de cada línea de producto, con el propósito de gestionar el elevado volumen de disputas y reclamaciones que deben atender. Otro factor que incide significativamente en la ausencia de rectificación es la complejidad que conlleva revertir un informe desfavorable en aquellos supuestos en los que se han detectado retrasos injustificados en los procedimientos —por ejemplo, en la cancelación registral de garantías hipotecarias tras la amortización del préstamo— o deficiencias en la gestión de los mismos —como ocurre en expedientes vinculados al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en situación de vulnerabilidad—, tal y como se desarrolla con mayor detalle en el epígrafe 5.2 del capítulo 2.

En cualquier caso, **el porcentaje de rectificación se mantiene próximo al 80 %,** lo cual constituye un indicador positivo de la reacción de las entidades y por ello de su conducta. Si analizamos los componentes del índice de rectificación, podemos observar qué porcentaje de la rectificación tiene lugar antes de informe [allanamientos y desistimientos (RAI)] y qué parte después de informe (IFR rectificados). Así, **del total de rectificaciones del año (79 %), cerca del 78 % han tenido lugar antes de informe y el 22 % restante una vez emitido el informe final.** En el cuadro 1.4 se muestra dicha descomposición y su comparación con el año anterior.

En el anejo estadístico (cuadro A1.3), al final de este capítulo, pueden consultarse, para cada entidad, el número y el peso relativo de las reclamaciones finalizadas con RAI, IFR, IFE, ISP y el porcentaje total de rectificaciones obtenido[3].

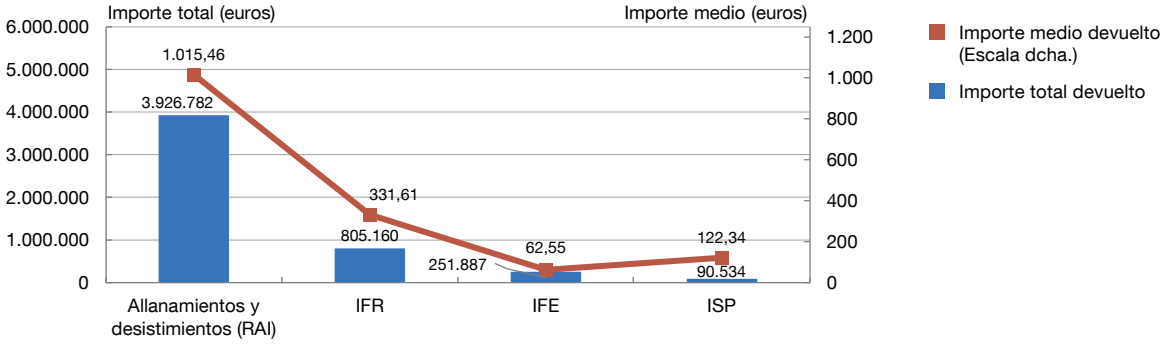
3 Asimismo, en el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para la visualización de los datos presentados en este capítulo. Por lo que respecta a la rectificación, puede observarse qué porcentaje es debido a la rectificación antes de informe (RAI) y qué porcentaje a la rectificación después de informe (IFR rectificados).

Gráfico 1.14
Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.15
Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2024



FUENTE: Banco de España.

El índice de rectificaciones es un indicador relevante para valorar la respuesta de las entidades a las reclamaciones, pero no debe interpretarse de forma aislada ni como medida absoluta de su comportamiento. Su utilidad reside en ofrecer una aproximación al grado de alineación de las entidades con los criterios del Banco de España, reflejado en su disposición a rectificar actuaciones tras la presentación de una reclamación. No obstante, este índice debe analizarse junto con otros factores, como la calidad de la atención al cliente, la resolución temprana de conflictos o la actuación de la red comercial. Además, su interpretación requiere cautela, ya que puede verse afectado por elementos ajenos a la voluntad de la entidad, como la complejidad del caso o la existencia de criterios no consolidados. **Por tanto, el índice de rectificaciones es un instrumento útil dentro de un análisis más amplio, que debe integrar tanto indicadores cuantitativos como elementos cualitativos derivados del seguimiento supervisor.**

Para finalizar este epígrafe, en el gráfico 1.14 se muestra la **evolución de los importes devueltos en reclamaciones admitidas durante el último lustro.** Cabe resaltar que **en 2024**

se registró una devolución de 5.074.361,78 euros, lo que supone un aumento del 16 % respecto a 2023.

Para su correcto análisis, procede destacar que la regulación del procedimiento de reclamaciones no tiene entre sus finalidades ni el resarcimiento de los eventuales perjuicios económicos del reclamante ni el establecimiento de compensaciones por daños o perjuicios. Por ello, en la mayoría de los casos no se dispone de información de la cantidad objeto de disputa ni de la que podría haberse acordado entre la entidad y el reclamante (como sucede en muchos de los desistimientos).

El gráfico 1.15 refleja el importe devuelto en cada fase final y el importe medio de cada una de ellas en 2024. El 77 % del volumen total de los importes se reembolsa al amparo de allanamientos y desistimientos (RAI). Como puede observarse, dicho importe medio ha aumentado con respecto al año anterior, salvo en el caso de los IFE. El importe medio devuelto por reclamación admitida a trámite se sitúa en 458,72 euros.

2 Actividad de los SAC y DEC de las entidades supervisadas

Las entidades financieras supervisadas por el Banco de España, sujetas a la 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, deben contar con un servicio especializado de atención al cliente para gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela. Además, adicionalmente, pueden designar de forma voluntaria a un defensor del cliente (DEC), una figura externa e independiente que resuelve reclamaciones con carácter vinculante si son favorables al cliente.

Una exigencia básica para que el Banco de España pueda admitir a trámite y resolver un expediente de reclamación es que esta se dirija contra una de las entidades que supervisa y que se haya presentado previamente ante su SAC.

Toda la información sobre los datos de entidades supervisadas puede localizarse en el Registro de Entidades y en el Registro de SAC y DEC.

La existencia y funciones del DEC, así como la distribución de la actividad de resolución de reclamaciones, se detallan en el Reglamento para la Defensa del Cliente de cada entidad, el cual debe ser verificado por el Banco de España y puesto a disposición de la clientela. Si el cliente no está satisfecho con la resolución del SAC o del DEC (basta con plantear la reclamación ante uno de los dos), puede acudir en segunda instancia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente, que en el caso de los productos y servicios bancarios y de pago es el Banco de España.

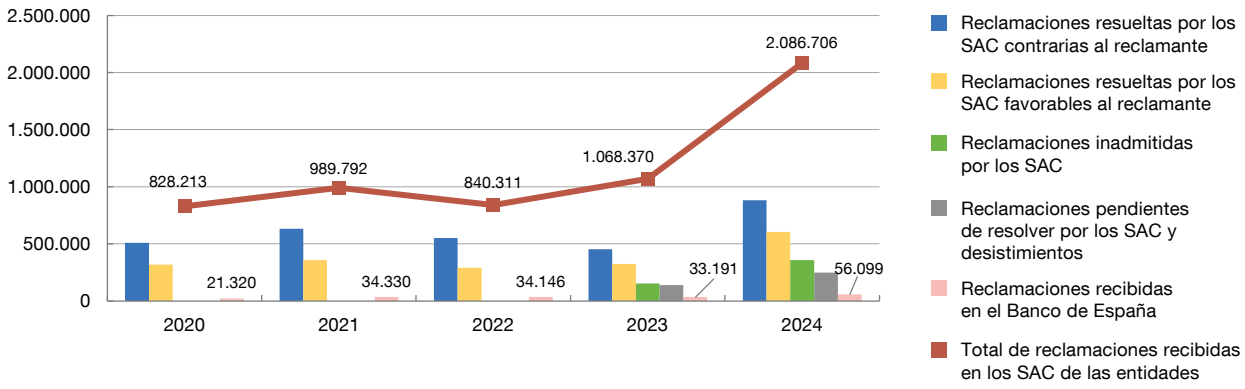
Los SAC cumplen dos funciones principales: en primer lugar, la relativa a la tramitación de las quejas y reclamaciones de la clientela, que es la más evidente e inmediata; en segundo lugar, desempeñan una función de control, mucho más estratégica e independiente, actuando como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados tanto de la comercialización de productos o servicios como de la relación entre las entidades y sus clientes.

Sobre la base de la información proporcionada por las entidades, se han confeccionado los gráficos 1.16 y 1.17, así como el cuadro 1.5. Es importante señalar que estos datos son suministrados por los SAC al Banco de España en cumplimiento de la Circular 4/2021, que establece la obligación de reportar los datos de reclamaciones recibidas en los SAC.

El gráfico 1.16 ilustra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España a lo largo de los últimos cinco años. Las reclamaciones resueltas a favor del cliente se representan en color amarillo, mientras que las resueltas desfavorablemente se muestran en color azul. Las reclamaciones recibidas directamente por el Banco de España están indicadas en color rosa. Cabe destacar el significativo incremento de las reclamaciones recibidas por los SAC de las entidades, que se explica, al igual que en el caso del Banco de España, por las

Gráfico 1.16

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



FUENTE: Banco de España.

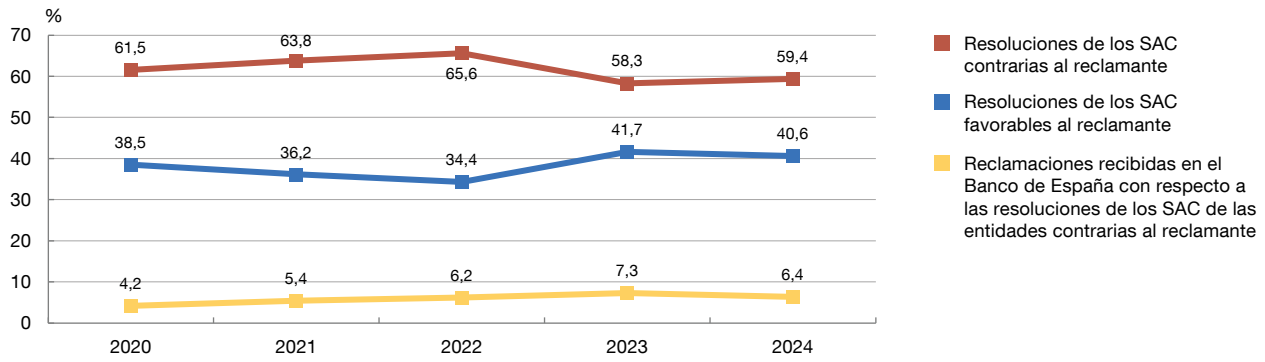
Cuadro 1.5

Reclamaciones resueltas por los SAC en 2024. Detalle por producto

	Contrarias al reclamante	Favorables al reclamante	Reclamaciones resueltas por los SAC de las entidades
Activo	721.870	467.344	1.189.214
Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria	565.405	379.479	944.884
Préstamos con otras garantías reales	265	145	410
Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)	155.952	87.492	243.444
Renting de bienes inmuebles	248	228	476
Pasivo y cuentas de pago	68.143	66.716	134.859
Cuentas de pago			133.638
Depósitos a plazo			1.221
Instrumentos y servicios de pago	59.125	35.705	94.830
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas de débito, prepagadas y otros distintos de tarjetas de crédito)	35.084	24.364	59.448
Servicio de información sobre cuentas			493
Otros servicios de pago	23.548	11.341	34.889
Otros productos y servicios bancarios	31.736	33.262	64.998
Garantías financieras concedidas			610
Compraventa de billetes y moneda extranjera			486
Resto de otros productos y servicios bancarios			63.902
TOTAL	**880.874**	**603.027**	**1.483.901**

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.17
Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

reclamaciones relacionadas con las solicitudes de reembolso de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, ante la declaración de nulidad de las cláusulas de esta tipología por los tribunales de justicia y la ampliación del plazo para su reclamación.

El Banco de España también supervisa, de manera general, el funcionamiento de los SAC. Una pieza de particular importancia en esta actividad es la revisión y actualización permanente de sus reglamentos de funcionamiento, así como la implementación efectiva de las prácticas, metodologías y procedimientos establecidos en 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.*

Otras tareas relacionadas con la actividad de los SAC se orientan a asegurar su correcto funcionamiento y organización, con el propósito de que operen de manera eficiente en la gestión y resolución de reclamaciones. Esto no solo contribuye a mejorar la protección del cliente, sino que también fortalece la reputación de la entidad y del sistema en su conjunto.

En el gráfico 1.17 se ofrece, para el mismo período, el porcentaje de reclamaciones gestionadas por los SAC que fueron resueltas tanto a favor como en contra de los reclamantes, representadas en color azul y rojo, respectivamente. Asimismo, en color amarillo se muestra el porcentaje de reclamaciones recibidas por el Banco de España en relación con aquellas que fueron resueltas desfavorablemente para los reclamantes por parte de los SAC.

Los dos gráficos anteriores destacan la significativa relevancia de los SAC para la protección del cliente bancario y para la conducta general de las entidades. Por esta razón, el Banco de España estableció hace años como una de sus prioridades la supervisión de su adecuado funcionamiento, ya que representan un elemento esencial en la resolución de conflictos entre las entidades y sus clientes.

Adicionalmente, el cuadro 1.5 presenta un desglose de las reclamaciones resueltas por los SAC durante el ejercicio 2024, clasificadas por productos o servicios bancarios, incluidos los

de pago. En este desglose se incluyen tanto las reclamaciones desfavorables para el reclamante, que ascienden a un total de 880.874, como las favorables, que suman 603.027. Lógicamente, esta distribución por productos guarda coherencia con la que presentan las reclamaciones recibidas por el Banco de España, donde las hipotecas, las tarjetas de crédito y las cuentas ocupan las primeras posiciones.

Anejo 1 Informe estadístico general

Cuadro A1.1

Número de reclamaciones presentadas en 2024. Detalle por provincia

Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)	Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)
Madrid	12.277	21,9	18	Valladolid	538	1,0	10
Barcelona	8.710	15,5	15	Cantabria	532	0,9	9
València	2.900	5,2	11	Burgos	500	0,9	14
Sevilla	2.610	4,7	13	Guadalajara	477	0,9	17
Zaragoza	1.729	3,1	18	Jaén	451	0,8	7
Alicante	1.715	3,1	9	Castellón	430	0,8	7
Málaga	1.630	2,9	9	Albacete	390	0,7	10
Murcia	1.614	2,9	10	Ciudad Real	390	0,7	8
Bizkaia	1.436	2,6	12	Lleida	306	0,5	7
A Coruña	1.275	2,3	11	León	297	0,5	7
Cádiz	1.112	2,0	9	Cáceres	268	0,5	7
Granada	1.034	1,8	11	Salamanca	252	0,4	8
Las Palmas	1.001	1,8	9	Álava	246	0,4	7
Tarragona	992	1,8	12	Huesca	236	0,4	10
Illes Balears	979	1,7	8	Segovia	225	0,4	14
Asturias	957	1,7	9	Ourense	177	0,3	6
Navarra	826	1,5	12	Ávila	175	0,3	11
Toledo	784	1,4	11	Teruel	168	0,3	12
Pontevedra	772	1,4	8	Lugo	154	0,3	5
La Rioja	708	1,3	22	Cuenca	133	0,2	7
Santa Cruz de Tenerife	701	1,2	6	Palencia	131	0,2	8
Girona	613	1,1	7	Zamora	86	0,2	5
Córdoba	611	1,1	8	Soria	58	0,1	6
Badajoz	607	1,1	9	Melilla	41	0,1	5
Huelva	574	1,0	11	Ceuta	32	0,1	4
Gipuzkoa	547	1,0	7	Extranjero	146	0,3	—
Almería	546	1,0	7	**TOTAL**	**56.099**	**100,0**	**12**

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 2024.

Cuadro A1.2

Materias de reclamación. Detalle

	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	34.941	62,3
Gastos de formalización	30.888	55,1
Intereses	751	1,3
Cancelación	481	0,9
Comisiones y gastos	404	0,7
Productos vinculados	384	0,7
Otras cuestiones	2.033	3,6
Tarjetas	8.435	15,0
Fraude	5.226	9,3
Información y documentación	1.029	1,8
Comisiones y gastos	690	1,2
Disconformidad con deuda pendiente	344	0,6
Otras cuestiones	1.146	2,0
Cuentas, transferencias y adeudos	8.338	14,9
Fraude	2.499	4,5
Comisiones y gastos	1.949	3,5
Productos vinculados	534	1,0
Cancelación	496	0,9
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	490	0,9
Otras cuestiones	2.370	4,2
Préstamos personales	1.695	3,0
Cancelación	389	0,7
Disconformidad con deuda pendiente	311	0,6
Información y documentación	289	0,5
Intereses	174	0,3
Productos vinculados	157	0,3
Otras cuestiones	375	0,7
Herencias	963	1,7
Disposición	320	0,6
Información y documentación	242	0,4
Tramitación de testamentaría	185	0,3
Demora, desatención y actuación deficiente	115	0,2
Comisiones y gastos	76	0,1
Otras cuestiones	25	0,0
Valores, seguros y datos	718	1,3
Seguros	366	0,7
Valores	307	0,5
Otros productos	44	0,1
Cuotas participativas	1	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.2

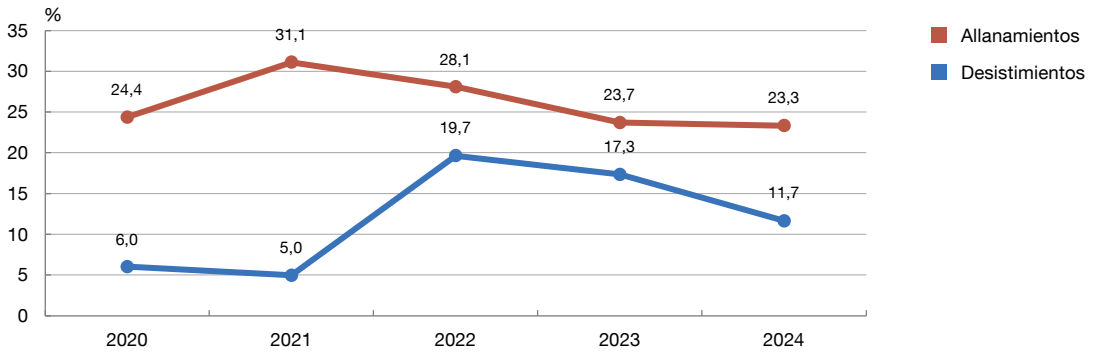
Materias de reclamación. Detalle (cont.)

	2024	
	Número	% s/ total
Efectos	120	0,2
Depósitos a plazo	109	0,2
Intereses	37	0,1
Cancelación	30	0,1
Apertura	11	0,0
Modificación de condiciones	10	0,0
Información y documentación	9	0,0
Otras cuestiones	12	0,0
Avales	84	0,1
Ejecución	20	0,0
Cancelación	19	0,0
Amortización anticipada	18	0,0
Comisiones y gastos	11	0,0
Otras cuestiones	16	0,0
Otras reclamaciones	696	1,2
Operación no bancaria	228	0,4
Demora, desatención y actuación deficiente	212	0,4
Inclusión en registro de impagados	45	0,1
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	27	0,0
Otras cuestiones	184	0,3
TOTAL	**56.099**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A1.1

Porcentaje de allanamientos y desistimientos en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España

En el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En la primera página del apartado «Detalle por entidad reclamada» de dicha herramienta aparece reflejada la totalidad de las entidades y grupos (el 100 % de las reclamaciones).

Al seleccionar un grupo en concreto, se visualizan los datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo conforman. En el caso de algunos grupos, se verá que únicamente aparece una entidad (por ejemplo, grupo BBVA o grupo Unicaja). Ello se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

Cuadro A1.3

Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad

Entidad (a)	Tipo de entidad	Allanamientos y desistimientos (RAI)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	Banco	684	36,7	238	12,8	798	42,9	142	7,6	93,9	**1.862**
CaixaBank, SA	Banco	816	47,3	400	23,2	375	21,8	133	7,7	83,0	**1.724**
Banco Santander, SA	Banco	235	26,4	335	37,6	248	27,8	73	8,2	62,6	**891**
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	EFC híbrido	368	44,2	93	11,2	304	36,5	68	8,2	96,3	**833**
Unicaja Banco, SA	Banco	297	44,1	166	24,6	170	25,2	41	6,1	80,3	**674**
Banco de Sabadell, SA	Banco	225	34,7	88	13,6	290	44,7	46	7,1	91,1	**649**
ING Bank NV, Sucursal en España	Sucursal	180	34,5	71	13,6	244	46,8	26	5,0	82,1	**521**
Ibercaja Banco, SA	Banco	62	15,5	117	29,3	199	49,8	22	5,5	57,5	**400**
Abanca Corporación Bancaria, SA	Banco	132	34,9	67	17,7	161	42,6	18	4,8	94,5	**378**
WiZink Bank, SA	Banco	32	10,5	49	16,0	218	71,2	7	2,3	51,9	**306**
Kutxabank, SA	Banco	92	32,7	110	39,1	65	23,1	14	5,0	59,9	**281**
Cajamar Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	105	42,2	49	19,7	83	33,3	12	4,8	80,5	**249**
Bankinter, SA	Banco	77	35,3	50	22,9	81	37,2	10	4,6	75,6	**218**
Deutsche Bank, SAE	Banco	29	15,4	97	51,6	54	28,7	8	4,3	37,3	**188**
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	EFC híbrido	20	12,5	17	10,6	122	76,3	1	0,6	67,6	**160**
Caja Rural del Sur, SCC	Cooperativa de crédito	71	51,1	24	17,3	21	15,1	23	16,5	93,7	**139**
EVO Banco, SA *	Banco	32	23,7	33	24,4	65	48,1	5	3,7	67,7	**135**
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	EFC híbrido	27	24,1	25	22,3	56	50,0	4	3,6	76,9	**112**
Banco Cetelem, SA	Banco	33	31,1	22	20,8	43	40,6	8	7,5	72,7	**106**
Cajasur Banco, SA	Banco	28	31,1	32	35,6	23	25,6	7	7,8	51,7	**90**
Open Bank, SA	Banco	33	37,1	9	10,1	41	46,1	6	6,7	95,2	**89**
Revolut Bank UAB, Sucursal en España	Sucursal	20	30,8	22	33,8	14	21,5	9	13,8	76,2	**65**
Eurocaja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	22	33,8	28	43,1	14	21,5	1	1,5	74,0	**65**
Caja Laboral Popular, CC	Cooperativa de crédito	18	31,0	21	36,2	17	29,3	2	3,4	64,1	**58**
Santander Consumer Finance, SA	Banco	9	18,8	7	14,6	29	60,4	3	6,3	62,5	**48**
N26 Bank Ag, Sucursal en España	Sucursal	22	48,9	12	26,7	5	11,1	6	13,3	82,4	**45**
Caixa de Crèdit dels Enginyers - Caja de Crédito de los Ingenieros, SCC	Cooperativa de crédito	18	41,9	19	44,2	4	9,3	2	4,7	73,0	**43**
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	EFC híbrido	12	30,8	6	15,4	17	43,6	4	10,3	72,2	**39**
Caja Rural de Zamora, CC	Cooperativa de crédito	2	5,6	7	19,4	27	75,0	0	0,0	44,4	**36**
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	Cooperativa de crédito	14	41,2	5	14,7	14	41,2	1	2,9	84,2	**34**
Banco Mediolanum, SA	Banco	1	3,6	2	7,1	23	82,1	2	7,1	66,7	**28**
Caja Rural de Granada, SCC	Cooperativa de crédito	7	25,0	11	39,3	8	28,6	2	7,1	66,7	**28**

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 o RAI (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificados).

Cuadro A1.3

Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Allanamientos y desistimientos (RAI) N.º	%	IFR N.º	%	IFE N.º	%	ISP N.º	%	% total de rectificaciones (b)	TOTAL
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	EFC híbrido	3	10,7	7	25,0	18	64,3	0	0,0	40,0	**28**
Cajasiete, Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	3	11,5	12	46,2	8	30,8	3	11,5	40,0	**26**
Caja Rural de Navarra, SCC	Cooperativa de crédito	6	25,0	8	33,3	10	41,7	0	0,0	78,6	**24**
MyInvestor Banco, SA	Banco	12	60,0	6	30,0	1	5,0	1	5,0	72,2	**20**
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	Cooperativa de crédito	3	15,0	13	65,0	3	15,0	1	5,0	25,0	**20**
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	13	68,4	2	10,5	4	21,1	0	0,0	100,0	**19**
Cofidis, SA, Sucursal en España	Sucursal	3	15,8	2	10,5	11	57,9	3	15,8	80,0	**19**
Caja Rural Central, SCC	Cooperativa de crédito	8	42,1	10	52,6	1	5,3	0	0,0	50,0	**19**
Caja Rural de Aragón, SCC	Cooperativa de crédito	5	29,4	5	29,4	6	35,3	1	5,9	80,0	**17**
Caja Rural de Asturias, SCC	Cooperativa de crédito	2	11,8	4	23,5	9	52,9	2	11,8	33,3	**17**
Caja Rural de Almendralejo, SCC	Cooperativa de crédito	4	25,0	7	43,8	5	31,3	0	0,0	45,5	**16**
Caja Rural de Extremadura, SCC	Cooperativa de crédito	1	6,3	10	62,5	4	25,0	1	6,3	9,1	**16**
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	EFC	1	6,3	7	43,8	7	43,8	1	6,3	75,0	**16**
Arquia Bank, SA	Banco	2	14,3	2	14,3	9	64,3	1	7,1	75,0	**14**
Volkswagen Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursal	5	35,7	5	35,7	3	21,4	1	7,1	50,0	**14**
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal	2	15,4	5	38,5	6	46,2	0	0,0	85,7	**13**
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL	Entidad de pago	8	61,5	1	7,7	4	30,8	0	0,0	100,0	**13**
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	Cooperativa de crédito	1	7,7	5	38,5	7	53,8	0	0,0	50,0	**13**
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	EFC híbrido	3	23,1	5	38,5	5	38,5	0	0,0	50,0	**13**
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castelldans, SCC	Cooperativa de crédito	1	9,1	1	9,1	8	72,7	1	9,1	50,0	**11**
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria Credifimo, EFC, SA	EFC	0	0,0	10	100,0	0	0,0	0	0,0	30,0	**10**
Banco Pichincha España, SA	Banco	1	10,0	2	20,0	6	60,0	1	10,0	100,0	**10**
Banca Pueyo, SA	Banco	2	22,2	2	22,2	3	33,3	2	22,2	75,0	**9**
Banca March, SA	Banco	1	11,1	4	44,4	4	44,4	0	0,0	60,0	**9**
CBNK Banco de Colectivos, SA	Banco	1	11,1	5	55,6	1	11,1	2	22,2	83,3	**9**
Western Union International Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursal	4	44,4	5	55,6	0	0,0	0	0,0	44,4	**9**
Sabadell Consumer Finance, SA	Banco	1	14,3	0	0,0	5	71,4	1	14,3	100,0	**7**

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 o RAI (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificados).

Cuadro A1.3

Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Allanamientos y desistimientos (RAI)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España *	Sucursal	0	0,0	6	0,0	1	0,0	0	0,0	16,7	**7**
American Express Europe, SA	Entidad de pago	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	75,0	**6**
Caja Rural de Teruel, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	66,7	**6**
Global Payments MoneyToPay, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	2	33,3	1	16,7	2	33,3	1	16,7	100,0	**6**
Singular Bank, SA	Banco	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	50,0	**5**
Ca Auto Bank, Spa, Sucursal en España	Sucursal	5	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**5**
Stellantis Financial Services España, EFC, SA	EFC	3	60,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	100,0	**5**
Nuevo Micro Bank, SA	Banco	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	33,3	**5**
Caixa Rural Torrent, CCV	Cooperativa de crédito	3	60,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	100,0	**5**
Caixa Rural Galega, SCCLG	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	3	75,0	1	25,0	—	**4**
Crédit Agricole Consumer Finance Spain, EFC, SA	EFC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	100,0	**4**
Caja Rural de Soria, SCC	Cooperativa de crédito	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	100,0	**4**
Paypal (Europe) Sarl et Cie, SCA	Entidad en LPS	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	**4**
Caja Rural de Salamanca, SCC	Cooperativa de crédito	1	25,0	0	0,0	2	50,0	1	25,0	100,0	**4**
Caixa Rural La Vall «S. Isidro», SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	66,7	**4**
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	EFC	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	50,0	**3**
Andbank España Banca Privada, SA	Banco	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	66,7	**3**
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	Caja de ahorros	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0,0	**3**
Caja Rural San José de Nules, SCCV	Cooperativa de crédito	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	100,0	**3**
RCI Banque, SA, Sucursal en España	Sucursal	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	100,0	**3**
Caja Rural de Gijón, SC Asturiana de Crédito	Cooperativa de crédito	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0,0	**3**
Pecunia Cards EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**3**
Bunq BV, Sucursal en España	Sucursal	2	66,7	0	0,0	0	0,0	1	33,3	100,0	**3**
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	EFC	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	**3**
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	EFC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	**2**
Euro Automatic Cash, EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	**2**
Ria Payment Institution, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	—	**2**
Solaris, Sucursal en España	Sucursal	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	100,0	**2**

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 o RAI (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificados).

Cuadro A1.3

Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad (cont.)

		Allanamientos y desistimientos (RAI)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	EFC híbrido	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	**2**
Changegroup Spain, SA	Titulares de establecimientos de compraventa de moneda	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	100,0	**2**
GCC Consumo, EFC, SA	EFC híbrido	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**2**
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	**2**
Klarna Bank Ab	Entidad en LPS	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	**2**
Olinda SAS, Sucursal en España	Sucursal	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	**2**
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	Caja de ahorros	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	**2**
Advanzia Bank, SA	Entidad en LPS	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	**2**
Renta 4 Banco, SA	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Santander Lease, SA, EFC	EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	**1**
Targobank, SA *	Banco	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	**1**
Toyota Kreditbank GmbH, Sucursal en España	Sucursal	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Caixa Rural d'Algemesí, SCVC	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Caixa Rural Altea, CCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	**1**
Volcan Projects, SL	Prestamistas inmobiliarios	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Banco de Investimento Global SA, Sucursal en España	Sucursal	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Bip & Drive EDE, SA	Entidad de dinero electrónico	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Bankia, SA *	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Orange Bank, SA, Sucursal en España *	Sucursal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	**1**
EBN Banco de Negocios, SA	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Caja Rural de Alginet, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	**1**
Afinance Financial Consulting, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Mangopay, SA, Sucursal en España	Sucursal	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	**1**
Maccorp Exact Change, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	**1**
Caja Rural de Guissona, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Getnet Europe EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
FCE Bank PLC, Sucursal en España	Sucursal	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	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 o RAI (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificados).

Cuadro A1.3

Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2024. Detalle por entidad (cont.)

Entidad (a)	Tipo de entidad	Allanamientos y desistimientos (RAI)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (b)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Novum Bank Ltd (Cashper)	Entidad en LPS	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Instituto de Valoraciones, SA	Sociedad de tasación	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
BMW Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursal	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
iAhorro Financiación, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	**1**
Caja Rural San José de Alcora, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	**1**
Atlan Advance Management, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	**1**
Younited, Sucursal en España	Sucursal	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	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 o RAI (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificados).

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 7/2017, el presente anejo recoge la información relativa a la actuación del Banco de España como entidad de resolución alternativa de litigios (ADR, por sus siglas en inglés) en las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE.

Del total de 56.099 reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2024, **el 98 % (55.005)** fueron presentadas por consumidores[1] residentes en la UE, por lo que, con carácter general, es posible remitirse a las explicaciones incluidas en el cuerpo del presente capítulo y en los capítulos 2 y 4 para ampliar la información contenida en los datos y elementos gráficos que se presentan en este anejo.

La práctica totalidad de estas reclamaciones (99 %) fueron formuladas por personas físicas que actuaban al margen de cualquier actividad profesional o empresarial, mientras que las demás (394) correspondieron a entidades sin ánimo de lucro, como asociaciones, fundaciones o comunidades de propietarios.

El cuadro A2.1 detalla los productos objeto de reclamación, mientras que el esquema A2.1 muestra la forma de resolución. **El plazo medio de resolución fue de 47 días,** lo que supone una reducción, como antes señalamos, con respecto a los 52 días del año anterior, con variaciones según el tipo de trámite (véase gráfico A2.1).

El cuadro A2.2 recoge las **causas de inadmisión conforme al artículo 18.1 de la Ley 7/2017** y las **causas de no competencia conforme a la Orden ECC/2502/2012.** Por su parte, el cuadro A2.3 muestra los casos en los que no fue posible emitir informe final ni se produjo allanamiento o desistimiento, con indicación de las causas y su peso relativo.

Finalmente, el cuadro A2.4 recoge los **10.537 expedientes que concluyeron con informe final, allanamiento o desistimiento,** y el esquema A2.2 explica la fórmula de cálculo de los porcentajes, conforme al modelo ya expuesto en el esquema 1.2.

1 La definición de «consumidor» se establece en el artículo 2 de la Ley 7/2017. La distinción señalada es importante, dado que, aunque el procedimiento para reclamar es similar, existen diferencias en los plazos y en las causas de inadmisión según se trate de un reclamante consumidor residente o no en la UE, tal y como se ha desarrollado en el capítulo 1 de la presente Memoria.

Cuadro A2.1

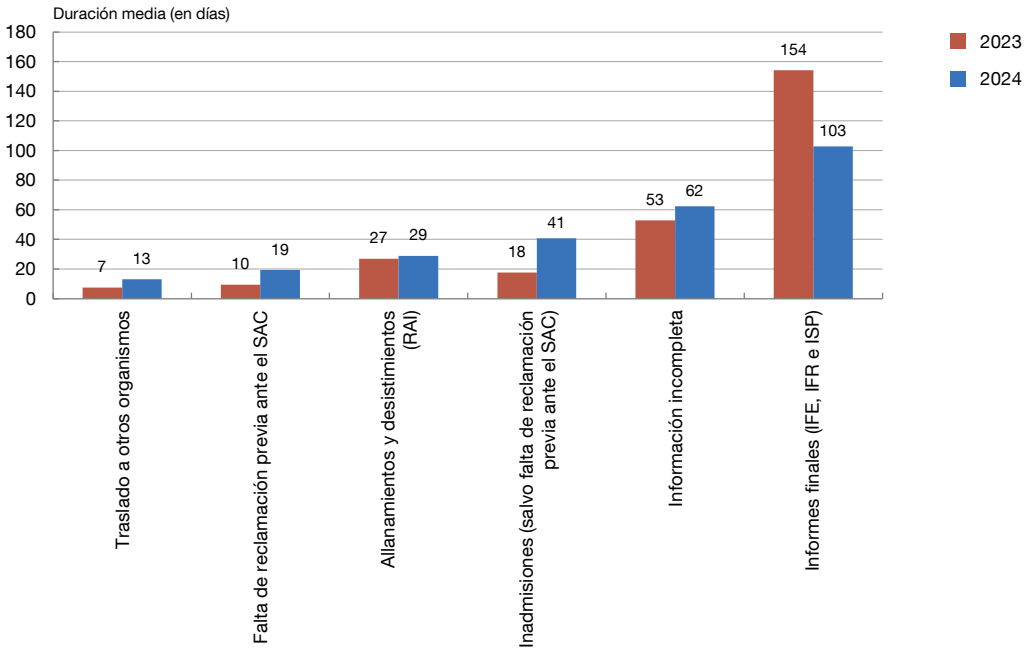
Número de reclamaciones presentadas por consumidores en 2024. Detalle por producto

	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	34.880	63,4
Tarjetas	8.339	15,2
Cuentas, transferencias y adeudos	7.681	14,0
Préstamos personales	1.559	2,8
Herencias	960	1,7
Valores, seguros y datos	702	1,3
Depósitos a plazo	108	0,2
Efectos	97	0,2
Avales	39	0,1
Otras reclamaciones	640	1,2
TOTAL	**55.005**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.1

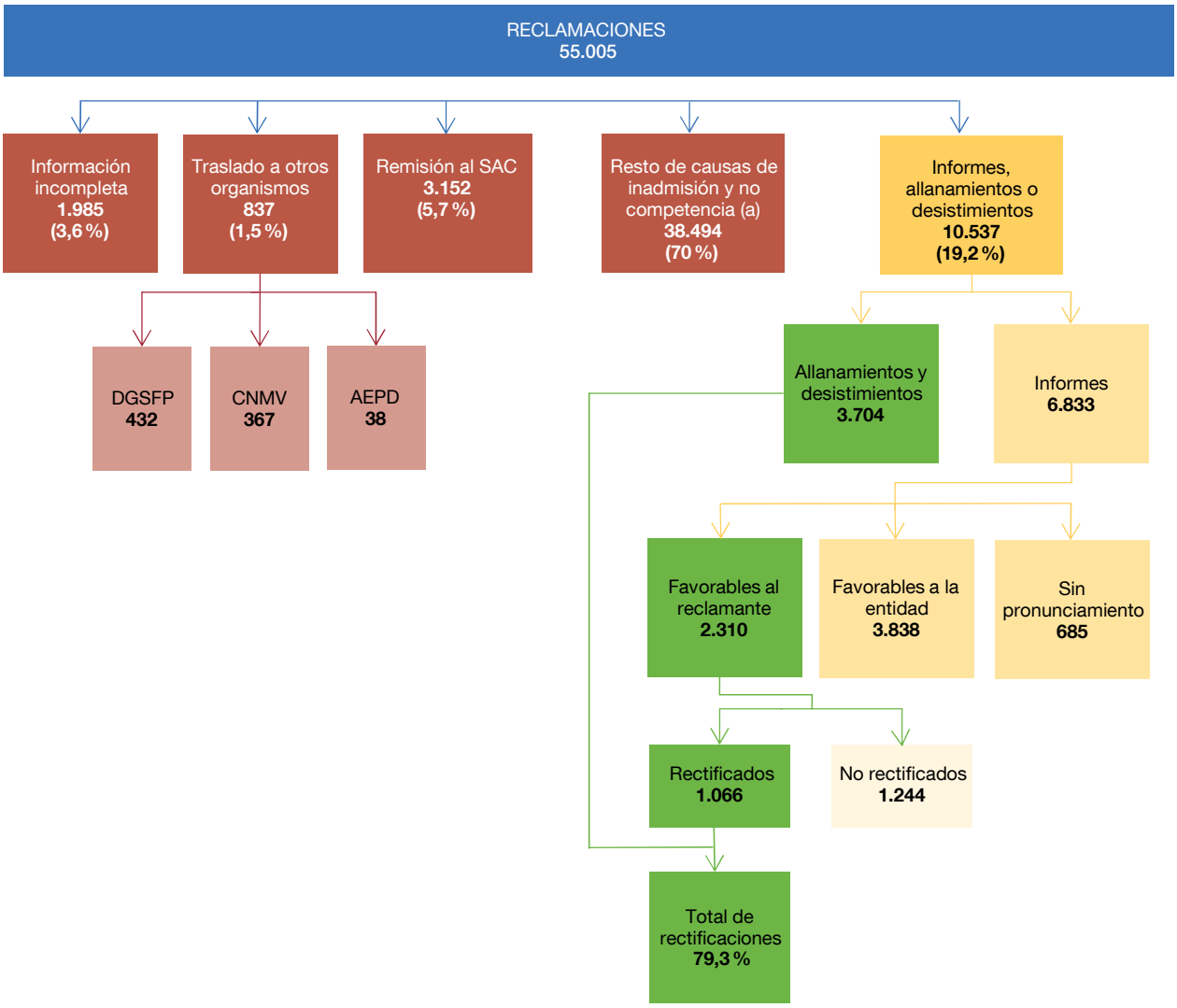
Reclamaciones resueltas (consumidor) en 2024. Duración media. Comparación con 2023



FUENTE: Banco de España

Esquema A2.1

Reclamaciones de consumidores resueltas en 2024



Cálculo del total de resoluciones favorables al reclamante = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al reclamante

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al reclamante rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al reclamante}} \times 100$$

FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en el cuadro A3.2.

Cuadro A2.2

Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia

	2024	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia [art.18.1.b) Ley 7/2017]	36.328	66,0
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	30.759	55,9
Operaciones presuntamente fraudulentas	4.115	7,5
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	519	0,9
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	270	0,5
Política comercial	239	0,4
Daños y perjuicios	232	0,4
Deuda pública (a)	131	0,2
Necesidad de valoración de expertos	63	0,1
Falta de SAC [art.18.1.a) Ley 7/2017]	3.152	5,7
Falta de reclamación previa ante el SAC	2.936	5,3
No transcurso del plazo de respuesta del SAC	216	0,4
Cuestiones procesales (previstas en la Orden ECC/2502/2012)	1.898	3,5
Sub iudice (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia) [art.18.1.d) Ley 7/2017]	579	1,1
Entidad no supervisada por el Banco de España	358	0,7
Extemporánea	348	0,6
Asunto resuelto por la entidad antes de elevar reclamación al Banco de España	318	0,6
Hechos que requieren pruebas judiciales	142	0,3
Falta de legitimación	108	0,2
Varias entidades o reclamantes	44	0,1
Versiones contradictorias sin acreditación documental	1	0,0
Reclamación infundada o no concreta [art.18.1.b) Ley 7/2017]	192	0,3
Transcurso de más de 1 año desde la reclamación previa a la entidad	76	0,1
Total de inadmisiones y de no competencia	**41.646**	**75,7**
Informes, allanamientos o desistimientos	10.537	19,2
Otras formas de finalización (información incompleta y traslados a otros organismos)	2.822	5,1
TOTAL	**55.005**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

a Las 131 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, allanamiento o desistimiento

	2024	
	Número	% s/ total
Información incompleta	1.985	3,6
Traslado a otros organismos	837	1,5
Total de reclamaciones con finalización distinta a informe, allanamiento o desistimiento	**2.822**	**5,1**
Inadmisiones a trámite y no competencia	41.646	75,7
Informes, allanamientos o desistimientos	10.537	19,2
TOTAL	**55.005**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.4

Reclamaciones de consumidores resueltas con informe, allanamiento o desistimiento

	2024		
	Número	% s/ total	%
IFE	3.838	36,4	
Allanamientos y desistimientos (RAI)	3.704	35,2	
IFR	2.310	21,9	
ISP	685	6,5	
TOTAL	**10.537**	**100,0**	
Total de rectificaciones			**79,3**

FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.2

Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones de consumidores

FUENTE: Banco de España.

Anejo 3 Expedientes inadmitidos

1 Consideraciones generales

No todas las reclamaciones presentadas ante el Banco de España pueden ser tramitadas. Su inadmisión procede cuando se plantea una materia ajena a su competencia, cuando el expediente carece del trámite previo obligatorio o cuando no aporta información suficiente para su análisis. En estos casos, el expediente se cierra con un escrito al reclamante justificando ese archivo.

Las principales causas de inadmisión son las siguientes:

1 **Traslado a otros organismos.** Conforme al artículo 4 de la Orden ECC/2502/2012, cualquier reclamación puede ser presentada ante los tres servicios de reclamaciones de los supervisores financieros. Si el Banco de España no es competente, remite la reclamación al organismo correspondiente —habitualmente la CNMV, la DGSFP o la AEPD— y comunica dicho traslado al interesado.

En 2024 se realizaron 855 traslados (1,5 % del total de reclamaciones), distribuidos entre la CNMV (379), la DGSFP (437) y la AEPD (39). En el esquema 1.1 del capítulo 1 aparecen reflejados en la casilla «Traslado a otros organismos».

La AEPD es el organismo competente para conocer las denuncias o reclamaciones en materia de protección de datos. En todo caso, cuando el reclamante es una persona jurídica, se inadmite la reclamación, informando a la parte interesada de que el análisis de la problemática que pueda involucrar el tratamiento de sus datos debe ser realizado por los tribunales de justicia. En tales casos, el expediente no finalizará con un traslado, sino con una inadmisión.

Las reclamaciones sobre actividades relacionadas con los productos de los mercados de valores no son competencia de nuestro servicio, sino del homólogo establecido al efecto en la CNMV. Algunos ejemplos:

a) Problemática relacionada con fondos de inversión, acciones, cuotas participativas o depósitos estructurados o híbridos.

b) Cobro de comisiones de mantenimiento en una cuenta instrumental de efectivo vinculada a una cuenta de valores.

c) Testamentarías con problemática de reparto entre herederos de productos de inversión.

Por su parte, las reclamaciones sobre actividades relacionadas con la comercialización de seguros o fondos de pensiones, aunque los productos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, son competencia del servicio establecido al efecto por la DGSFP. De esta manera, cuestiones como la discrepancia sobre la cobertura de siniestros garantizados por seguros de hogar o el extorno de primas de contratos cancelados, aunque estén vinculados a préstamos hipotecarios, corresponden a dicho organismo.

2 **Expedientes con información incompleta.** Confirmada la competencia del Banco de España en una controversia, se verifica si la reclamación contiene la información suficiente para su traslado a la entidad reclamada. En caso contrario, se requiere al reclamante que la complete en un plazo de 14 días naturales (consumidores) o 10 días hábiles (no consumidores), advirtiéndole de que, de no hacerlo, se le tendrá por desistido y se archivará el expediente. En caso de que posteriormente aporte la documentación, se procederá a la reapertura del expediente.

En 2024, 2.112 reclamaciones (aproximadamente el 4 %) fueron archivadas por falta de información. En el esquema 1.1 del capítulo 1 estos casos se representan en la casilla «Información incompleta».

3 **Falta de reclamación previa ante el SAC o el DEC.** El plazo para notificar la inadmisión en reclamaciones de consumidores es de 21 días naturales desde la recepción del escrito o la documentación necesaria (art. 18.3 de la Ley 7/2017). Para no consumidores no existe plazo específico (art. 10.3 de la Orden ECC/2502/2012). No obstante, la inadmisión por no haber acudido previamente al SAC o al DEC, o por no haber esperado el transcurso del plazo legalmente establecido para la respuesta de la entidad, es de naturaleza procedimental y es subsanable, de lo que se informa expresamente al reclamante indicándole cómo proceder si desea continuar con la reclamación. **El epígrafe 2 del presente anejo ofrece un análisis detallado de este tipo de inadmisiones.**

En 2024 se archivaron 3.271 expedientes por esta razón, el 6 % del total de reclamaciones recibidas, tal y como refleja el esquema 1.1 del capítulo 1 en la casilla «Remisión al SAC».

4 **Resto de causas de inadmisión o no competencia por razón de la materia o procedimentales.** La competencia del Banco de España en el análisis de conflictos se limita a valorar si las actuaciones de las entidades supervisadas en relaciones típicamente bancarias se ajustan a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. Si no existe competencia propia ni de otro organismo del sector financiero, o concurre una causa legal de inadmisión, se notifica al interesado mediante un escrito de inadmisión debidamente motivado.

Los plazos para notificar este tipo de inadmisiones coinciden con los expuestos en el punto anterior, informándose al reclamante en el caso de que la causa sea subsanable. No obstante, la mayoría de estos casos de inadmisión **no son subsanables.**

En 2024 se archivaron 38.799 expedientes por estas causas, un 69 % del total de reclamaciones recibidas, tal y como refleja el esquema 1.1 del capítulo 1 en la casilla «Resto de causas de inadmisión». El desglose detallado de estas causas de inadmisión se encuentra recogido en el epígrafe 3 del presente anejo.

Cuadro A3.1
Inadmisiones por falta de SAC

	2024	
	Número	% s/ total
Por falta de reclamación previa ante el SAC	3.043	93,0
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC	228	7,0
TOTAL	**3.271**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

Según la normativa vigente, las reclamaciones deben contener:

a) Los datos identificativos del reclamante y el representante, si hubiera.

b) La identificación de la entidad reclamada y, en su caso, de la oficina o sucursal implicada.

c) El motivo de la reclamación, acompañado de toda la documentación acreditativa.

d) La acreditación de que la reclamación ha sido presentada previamente ante la entidad.

e) Lugar, fecha y firma.

2 Datos generales de inadmisión por omisión del trámite previo ante el SAC/DEC

Un requisito formal imprescindible para poder tramitar una reclamación ante el Banco de España es que el interesado acredite haber planteado previamente la controversia ante su entidad, bien sea a través del SAC —figura obligatoria—, bien ante el DEC —figura voluntaria—, si la entidad lo tiene designado. Si la entidad no responde en el plazo legal o la respuesta no satisface al reclamante, este puede acudir al Banco de España.

Como ya se ha señalado, **un 6 % de los expedientes fueron inadmitidos por no cumplir este requisito formal de acudir antes a la entidad supervisada y/o (pese a haber acudido) no haber dejado transcurrir el tiempo para que esta respondiera.** Se pueden desglosar de la siguiente manera (véase cuadro A3.1):

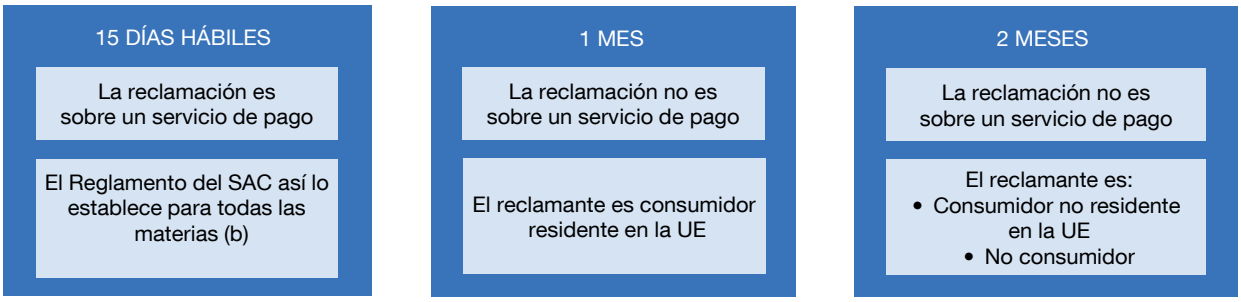
1 **En el 93 % de estos expedientes (3.043 casos), la inadmisión se produjo por la falta de acreditación de la reclamación previa ante el SAC (o, en su caso, el DEC).**

2 **El 7 % restante (228 expedientes) fueron inadmitidos por haberse presentado la reclamación ante el supervisor antes de agotar los plazos de los que la entidad dispone para contestar.** Dicho plazo no está unificado normativamente y oscila entre 15 días hábiles y dos meses, en función de la normativa aplicable.

Esquema A3.1

Plazos para presentar una reclamación ante el Banco de España

TIEMPO TRANSCURRIDO TRAS HABER RECLAMADO AL SAC DE LA ENTIDAD, SIN HABER RECIBIDO CONTESTACIÓN (a)



FUENTE: Banco de España.

a Según el artículo 69.2 del RD-Ley 19/2018, «en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes».

b Algunas entidades recogen, en el reglamento que regula el funcionamiento de su SAC, un único plazo de 15 días hábiles para que el SAC resuelva todas las reclamaciones recibidas —y no únicamente las presentadas por usuarios de servicios de pago—. En tales supuestos, transcurrido dicho plazo sin que el SAC haya resuelto, ya puede acudirse al Banco de España.

Para determinar el momento en que puede acudirse al servicio de reclamaciones del supervisor (en «segunda instancia», esto es, tras haber acudido a la entidad), debe atenderse a diversos factores: la condición del reclamante (consumidor o no consumidor), la naturaleza de la controversia (especialmente si se refiere a servicios de pago) y si el reglamento interno del SAC establece un plazo único de respuesta aplicable a todas las reclamaciones, con independencia del sujeto reclamante y de la materia objeto de controversia. Esta casuística se representa gráficamente en el esquema A3.1.

Los datos de contacto de los SAC y DEC designados por las entidades supervisadas pueden localizarse fácilmente accediendo al Registro de SAC y DEC que el Banco de España tiene a disposición del público. Esta información también es de obligada puesta a disposición de la clientela en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus sitios web.

3 Datos generales del resto de causas de inadmisión o no competencia por razón de la materia o procedimentales

En **38.799 expedientes (el 69 % de las reclamaciones recibidas),** las controversias planteadas por los ciudadanos no pudieron ser admitidas a trámite por concurrir causas de inadmisión legalmente previstas o porque el Banco de España no era el organismo competente para

Cuadro A3.2
Motivos de inadmisión (salvo falta de SAC) y de no competencia

	2024	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia	36.537	94,2
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	30.776	79,3
Operaciones presuntamente fraudulentas	4.261	11,0
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	536	1,4
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	275	0,7
Política comercial	255	0,7
Daños y perjuicios	240	0,6
Deuda pública (a)	131	0,3
Necesidad de valoración de expertos	63	0,2
Cuestiones procesales	1.989	5,1
Sub iudice (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia)	609	1,6
Entidad no supervisada por el Banco de España	370	1,0
Extemporánea	357	0,9
Asunto resuelto por la entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	330	0,9
Hechos que requieren pruebas judiciales	150	0,4
Falta de legitimación	122	0,3
Varias entidades o reclamantes	50	0,1
Versiones contradictorias sin acreditación documental	1	0,0
Reclamación infundada o no concreta	196	0,5
Transcurso de más de 1 año desde la reclamación previa a la entidad	77	0,2
TOTAL	**38.799**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

a Las 131 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*.

resolver la cuestión. En el esquema 1.1 estos casos se representan en la casilla «**Resto de causas de inadmisión**».

En el cuadro A3.2 de este anejo se ofrecen más detalles acerca de los distintos motivos de inadmisión y no competencia.

Entre los motivos más frecuentes de este tipo de inadmisiones destacan los siguientes:

1 **Reclamaciones ajenas a la normativa de transparencia y buenas prácticas bancarias:** representan más del **94 % de estas inadmisiones** (36.537 reclamaciones). No procede su análisis por parte del Banco de España, al no referirse a la actuación de las entidades en relación con dicha normativa. Entre otras, se incluyen:

1.1 **Solicitudes de nulidad o declaración de cláusulas abusivas,** que en 2024 tienen que ver especialmente con gastos de formalización de préstamos

hipotecarios o comisiones de apertura. Estas cuestiones, que representan el 79 % de los casos (30.776 expedientes) y normalmente derivan de la jurisprudencia del Tribunal Supremo[1] o de pronunciamientos del TJUE, deben plantearse ante los órganos judiciales, ya que exceden el ámbito de competencia del Banco de España.

1.2 **Operaciones de pago presuntamente fraudulentas:** 4.261 casos (11 %) en los que el cliente facilitó a terceros los elementos de autenticación (por ejemplo, mediante engaños tipo *phishing* o *vishing)* o en los que el conflicto deriva del producto o servicio adquirido, no de la operación de pago en sí. En estos supuestos se informa al reclamante de que debe acudir a los tribunales civiles o penales o a las autoridades de consumo (en caso de disconformidad con el producto o servicio adquirido).

1.3 **Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas:** 536 expedientes (1 %). Entre otras, incluyen controversias sobre valoraciones inmobiliarias, contratos de arrendamiento o compraventa y otras relaciones jurídicas regidas por derecho privado. En estos casos se informa al reclamante de que la competencia corresponde a los tribunales.

2 Por lo que respecta a las inadmisiones por **cuestiones procesales** (el 5 % de este tipo), sobresalen tres:

2.1 **Reclamaciones *sub iudice*** (2 %): cuando los hechos ya han sido sometidos a un procedimiento judicial o arbitral, el Banco de España debe abstenerse de conocer la controversia planteada.

2.2 **Entidad no supervisada por el Banco de España** (1 %): en estos casos nos encontramos con entidades tales como prestamistas de microcréditos u otras establecidas en España en régimen de libre prestación de servicios —como es el caso de los neobancos autorizados para operar en otros Estados miembros—, en las que los esquemas de resolución extrajudicial de conflictos pactados con los clientes son distintos al establecido ante el Banco de España.

2.3 **Reclamaciones extemporáneas** (1 %): cuando han transcurrido más de cinco años desde los hechos reclamados (art. 1964 del Código Civil) o más de seis años desde la contratación, ejecución o cancelación del producto, en el caso de las solicitudes de documentación (art. 30.1 del Código de Comercio y normativa específica de servicios de pago).

3 El carácter manifiestamente **infundado** de la reclamación es el motivo de inadmisión del **0,5 %** de los expedientes, que pueden desglosarse de la siguiente manera:

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

3. 1 Falta de concreción en los hechos reclamados (fechas, importes o conceptos).

3. 2 Pretensión de revisión global de la relación contractual con la entidad, ya que el servicio de reclamaciones del Banco de España solo actúa sobre operaciones concretas que afecten directamente al reclamante.

3. 3 Reclamaciones sobre hechos futuros, no producidos en el momento de su presentación.

4 Para finalizar, un **0,2 %** de las reclamaciones de consumidores de la UE se inadmiten por presentarse **fuera de plazo,** una vez trascurrido más de un año desde la reclamación previa ante la entidad (art. 18.1.e de la Ley 7/2017).

El ámbito de actuación del sistema de reclamaciones de esta institución se circunscribe a la normativa de transparencia y de buenas prácticas bancarias, por lo que carece de competencia para pronunciarse sobre la validez o legalidad de las cláusulas contractuales o sobre su carácter abusivo, para valorar el importe de los gastos a devolver o para establecer las consecuencias derivadas de los pronunciamientos judiciales. Todas estas cuestiones deben plantearse, en su caso, en sede judicial.

Recuadro 1.1

¿CÓMO PUEDE ACREDITARSE EL TRÁMITE ANTE EL SAC O EL DEC?

Se considera válido cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad, independientemente del canal, unidad o departamento destinatario —calidad, oficina, fraudes, servicio de atención al cliente (SAC), etc.—, siempre que conste acreditada su recepción. A tal efecto, se admiten los siguientes documentos:

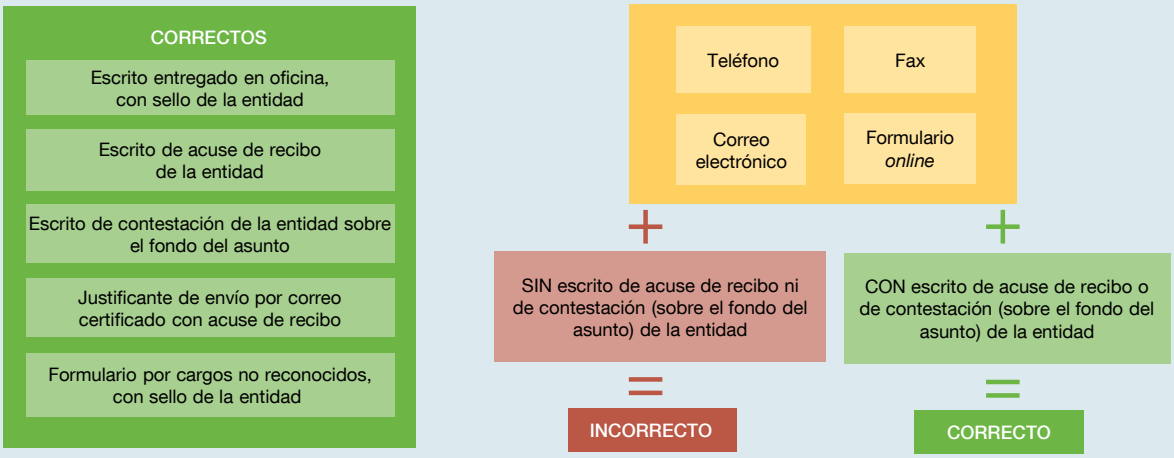
- Copia de la reclamación con sello de la entidad.
- Acuse de recibo emitido por la entidad.
- Respuesta de la entidad denegando total o parcialmente la reclamación.
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y del acuse de recibo correspondiente.

Se deben tener en cuenta los siguientes supuestos específicos:

1 No se admitirán reclamaciones enviadas por correo electrónico si no consta acuse de recibo por parte de la entidad, incluso si se remiten a la dirección del SAC o del defensor del cliente (DEC) registrada en el Banco de España.

2 El formulario *online* solo será válido si se acredita su recepción por la entidad. Esto puede demostrarse

Esquema 1
Modos de acreditar la reclamación previa ante la entidad



FUENTE: Banco de España.

Esquema 2
Reclamaciones por falta de entrega de documentación

FUENTE: Banco de España.

Recuadro 1.1
¿CÓMO PUEDE ACREDITARSE EL TRÁMITE ANTE EL SAC O EL DEC? (cont.)

mediante una captura de pantalla con mensaje de confirmación (por ejemplo, «su formulario ha sido recibido correctamente») o mediante el acuse de recibo en PDF generado automáticamente por el sistema. En todo caso, si la entidad responde a la reclamación por cualquier medio, se entenderá cumplido el trámite previo.

3 En reclamaciones por disconformidad con pagos (tarjeta, transferencia, etc.), el formulario específico requerido por la entidad para verificar la operación —que incluye la intervención de emisoras como VISA, Mastercard o Euro6000— será suficiente para acreditar el trámite, siempre que conste su recepción.

4 En reclamaciones por falta de entrega de documentación (contratos, extractos, etc.), el trámite se considera cumplido siempre:

- Que se haya solicitado previamente por el canal habilitado (sucursal, gestor *online,* correo específico, web, etc.).
- Que, ante la falta de respuesta, se haya acudido al SAC, el DEC —si existe— o a cualquier otra unidad de la entidad, dejando constancia de la negativa tras la solicitud previa por el canal correspondiente.

Capítulo 2

Análisis de expedientes resueltos

Introducción

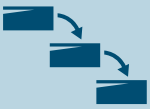
El presente capítulo analiza las diferentes formas de finalización de los expedientes resueltos —esto es, aquellos que han superado la fase inicial de admisión— por el Banco de España en 2024. Este análisis se presenta comparativamente con respecto a los tramitados en 2023, de manera que pueda apreciarse mejor la tendencia entre ambos ejercicios.

En esta circunstancia se encuentran los casos concluidos con allanamiento, desistimiento o informe final, distinguiendo en este último caso los que finalizan con informe favorable al reclamante (IFR), a la entidad (IFE) o sin pronunciamiento (ISP). Se presentan estadísticas por producto, materia y entidad, identificando las áreas con mayor conflictividad. Además, se analizan las actuaciones posteriores a los informes desfavorables y los casos no rectificados.

De los 11.062 expedientes que alcanzaron la fase final del procedimiento (un 20 % del volumen total recibido y un 5 % menos que en 2023), 6.295 concluyeron de forma favorable a los intereses del reclamante, bien por allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante, bien por informe motivado favorable a este.

Este indicador se complementa con la **ratio de rectificaciones (79 %),** definida, según se refleja en la segunda parte del esquema 1.2 del capítulo anterior, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) y después de informe (IFR rectificados), dividida entre el número de reclamaciones resueltas con allanamiento o desistimiento o IFR (esto es, resoluciones a favor del cliente). Es decir, se trata de una ratio que no tiene en consideración los IFE.

En todo caso, ninguno de estos indicadores aisladamente considerado constituye una medida absoluta del comportamiento de las entidades ni permite extraer conclusiones definitivas. Su valoración requiere integrarlos con otros elementos del ámbito de los conflictos entre las entidades y sus clientes, como la diligencia en la resolución temprana por parte de los servicios de atención al cliente (SAC) o la actuación de la red comercial.



11.062 CASOS ADMITIDOS (20 % DEL TOTAL)

35 % DE ELLOS RESUELTOS ANTES DE INFORME

3.867 reclamaciones se resolvieron por allanamiento de la entidad o desistimiento del cliente. El tiempo promedio fue de 29 días naturales

65 % DE ELLOS RESUELTOS CON INFORMES MOTIVADOS

El 36 % (4.027) resultaron favorables a la entidad, el 22 % (2.428) al reclamante y un 7 % (740) sin pronunciamiento.
El promedio de resolución fue de 103 días, con una reducción de 51 días con respecto a 2023

79 % DE RECTIFICACIONES Y 5.074.361,78 EUROS DEVUELTOS

El indicador se mantiene en valores similares a los de 2023 (80 %) y por encima del promedio del último lustro (78 %)

TEMÁTICAS DESTACADAS FAVORABLES AL RECLAMANTE

Préstamos hipotecarios (cálculo de intereses y Códigos de Buenas Prácticas), comisiones por reclamación de posiciones deudoras y solicitudes de documentación de tarjetas *revolving*

TEMÁTICAS DESTACADAS FAVORABLES A LA ENTIDAD

Operaciones de pago presuntamente fraudulentas, comisiones de mantenimiento y solicitudes de documentación en general

1 Consideraciones generales sobre la tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España

1.1 Consideraciones procedimentales

Una vez que el reclamante ha expuesto el objeto de la controversia, y si el Banco de España es competente para conocer de la reclamación, el expediente puede continuar su tramitación por una de las siguientes vías hasta su archivo:

- **Allanamiento:** la entidad acepta íntegramente las pretensiones del reclamante y resuelve el conflicto en los términos planteados.
- **Desistimiento:** el reclamante comunica mediante escrito firmado la finalización del procedimiento, tras alcanzar un acuerdo con la entidad.
- **Informe:** si persiste la discrepancia entre las partes, el Banco de España emite un informe motivado que puede ser favorable al reclamante, favorable a la entidad o sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto. En caso de informe favorable al reclamante, la entidad puede rectificar su postura inicial.

Dada la similitud del resultado final y la dificultad de distinguir en la práctica entre un allanamiento y un desistimiento, en los análisis de esta Memoria ambas categorías han sido agrupadas.

Una vez que el Banco de España verifica su competencia y dispone de la documentación imprescindible para el análisis de la reclamación, recaba la posición de la entidad reclamada. Esta dispone de un plazo de 21 días naturales o 15 días hábiles, en función de si el reclamante es o no consumidor, para realizar alegaciones, adoptando alguna de las siguientes posturas en el procedimiento:

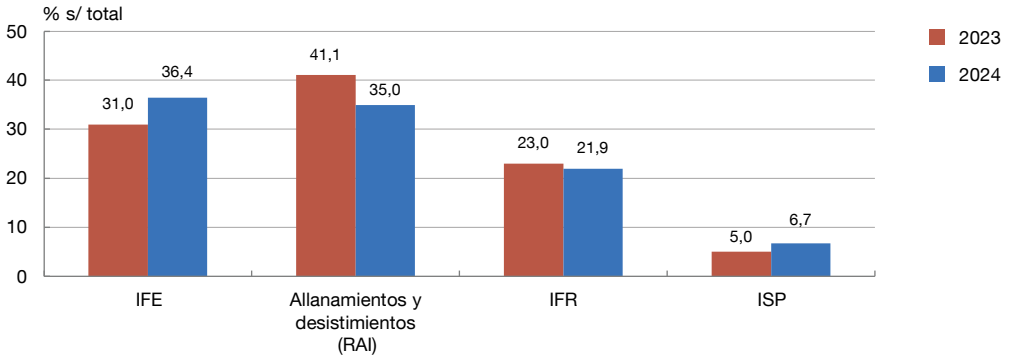
a) **Rectificación antes de informe (RAI):** mediante allanamiento de la entidad (accediendo a lo solicitado por el reclamante, esto es, rectificando la situación controvertida y acreditando su cumplimiento) o desistimiento del reclamante por medio de un escrito firmado tras alcanzar un acuerdo con la entidad.

b) **Alegación de inadmisión o falta de competencia:** la entidad acredita la existencia de una causa no advertida previamente por el servicio ni/o puesta en conocimiento por el reclamante. En tal caso, el Banco de España emite un **ISP** por inadmisión sobrevenida.

c) **Alegaciones sobre el fondo:** la entidad presenta su posición con documentación justificativa y remite copia al reclamante, quien puede responder mediante escrito dirigido al Banco de España. Si este escrito aporta información nueva y relevante, se requerirán de nuevo alegaciones a la entidad.

Tras escuchar a las partes —lo que sucede en los supuestos b) y c)—, el Banco de España emite un **informe final motivado** que determina si ha existido quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela o desviación de las buenas prácticas y usos

Gráfico 2.1
Tipos de resolución (allanamientos, desistimientos e informes finales) en 2024. Comparativa con 2023



FUENTE: Banco de España.

financieros. Este informe no es vinculante ni recurrible y el plazo máximo para su emisión es de **90 días naturales,** si el reclamante es consumidor, y **cuatro meses** en caso contrario, contados desde la recepción completa de la documentación. La normativa contempla la posibilidad de superar dichos plazos en casos de especial complejidad.

Aunque el informe pone fin al procedimiento, si es desfavorable a la entidad, esta debe comunicar en **un mes** desde su notificación si acepta los criterios del informe y, en su caso, acreditar documentalmente la rectificación. La falta de respuesta se interpreta como rechazo. Transcurrido dicho plazo o recibida la comunicación, se procede al archivo del expediente.

1.2 Consideraciones sobre los tipos de resolución

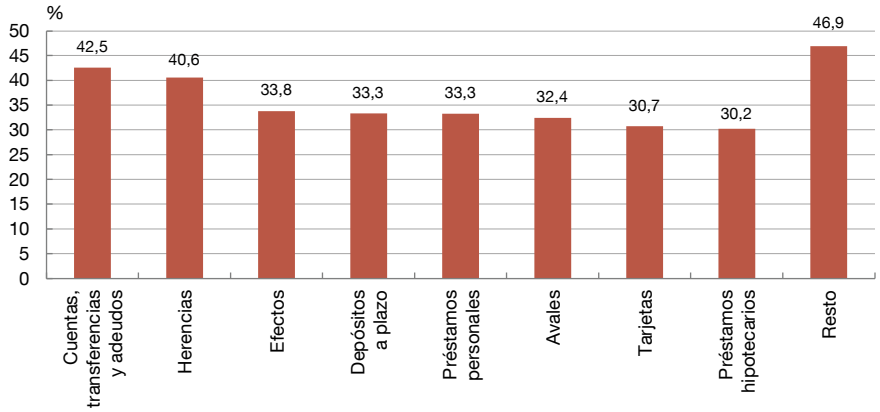
Las consideraciones procedimentales descritas resultaron de aplicación a los **11.062 expedientes en los que, durante 2024, el Banco de España se declaró competente para analizar los problemas planteados por la clientela bancaria.**

El gráfico 2.1 muestra la **distribución relativa** de estos expedientes: 4.027 con IFE (36 %), 3.867 archivados por allanamiento o desistimiento (RAI) (35 %), 2.428 con IFR (22 %) y 740 con ISP (7 %). Las fórmulas empleadas para el cálculo de estos porcentajes se detallan en el esquema 1.2 del capítulo 1. Por su parte, en el cuadro A1.3 del capítulo 1 se ofrece un desglose de estas formas de terminación para cada una de las entidades reclamadas.

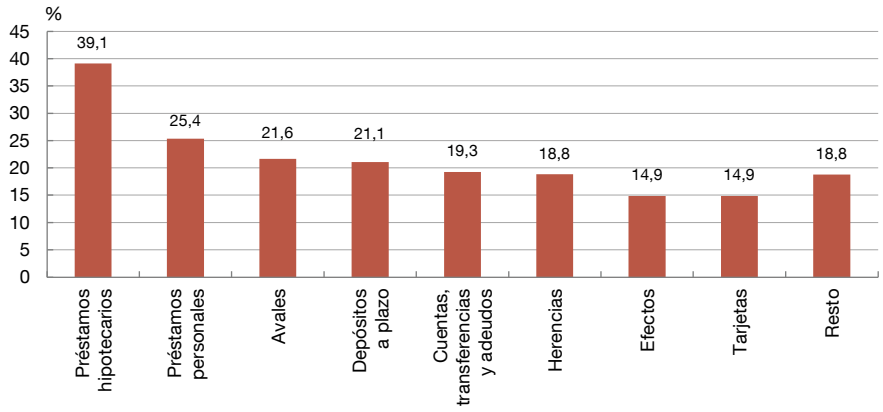
Asimismo, el mencionado gráfico 2.1 representa, en términos relativos, **la evolución de cada tipo de resolución con respecto al año precedente.** En conjunto, **el número de expedientes en los que el Banco de España es competente para valorar el fondo del asunto planteado ha disminuido** desde los 12.937 expedientes de 2023 a los 11.062 de 2024. De estos, aumentaron proporcionalmente las resoluciones con IFE y disminuyeron aquellas con RAI, según lo expuesto en el epígrafe 1.5 del capítulo 1.

Gráfico 2.2
Tipos de resolución final. Desglose por productos

2.2.a Allanamientos y desistimientos (RAI)



2.2.b IFR



FUENTE: Banco de España.

Por su parte, en el gráfico 2.2 puede observarse el **peso relativo de cada tipo de resolución en cada uno de los productos más reclamados,** siguiendo las fórmulas del esquema 1.2 y la misma agrupación por productos del cuadro 1.1.

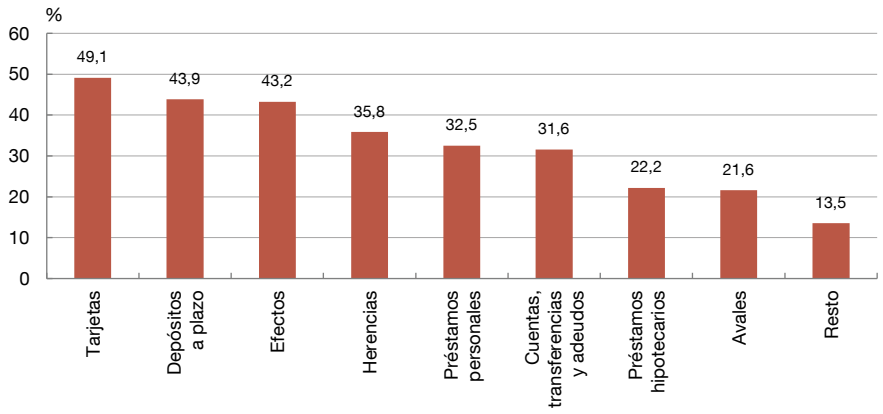
Las principales conclusiones son las siguientes:

- Las materias más frecuentes en expedientes concluidos con allanamiento o desistimiento **(RAI)** son las relativas a la agrupación de cuentas, transferencias y adeudos, principalmente por la devolución de comisiones de mantenimiento, la cancelación de cuentas y las transferencias presuntamente fraudulentas, mientras que en segundo lugar se sitúan las relativas a las herencias, específicamente en relación con la disposición de los fondos y las solicitudes de información.

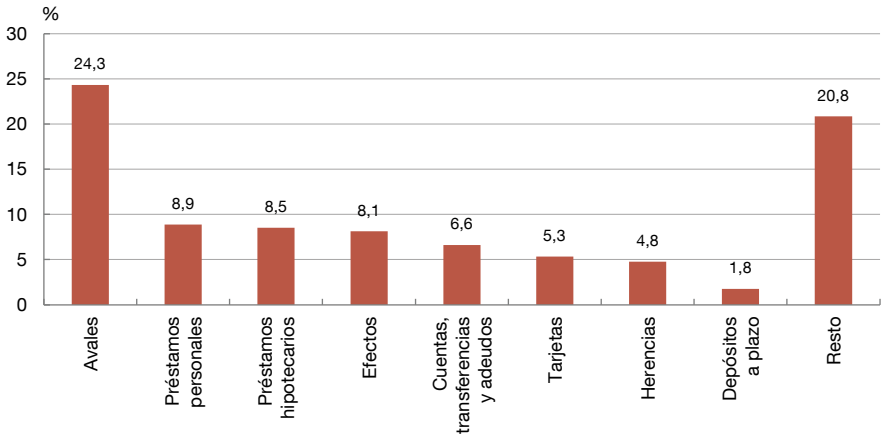
- Los **IFR** se emiten, en mayor proporción, en el ámbito de los préstamos hipotecarios, en el que destacan aquellos relacionados con el cálculo de la cuota, la bonificación del

Gráfico 2.2
Tipos de resolución final. Desglose por productos (cont.)

2.2.c IFE



2.2.d ISP



FUENTE: Banco de España.

tipo de interés aplicado, la aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP) establecido por el Real Decreto-ley 19/2022 y la demora y desatención al cliente.

- Los **IFE** se concentran en expedientes relacionados con la autenticación de operaciones de pago con tarjeta presuntamente fraudulentas, con depósitos a plazo —generalmente por el tipo de interés aplicado— y con efectos —en concreto, con cheques bancarios—.

- El mayor peso relativo de los **ISP** se observa en los avales, ya que, de las reclamaciones presentadas sobre este producto, cerca del 25 % terminan con un informe sin pronunciamiento, especialmente por la amortización anticipada de préstamos ICO.

En los siguientes epígrafes se analizan en detalle los expedientes resueltos mediante allanamiento o desistimiento, con IFE y con IFR, por ser los más relevantes de cara a calificar la conducta de las entidades. Para ello, se realiza un estudio por temáticas y se presenta un *ranking* de entidades. De igual modo, se exponen las rectificaciones efectuadas tras la emisión de IFR.

2 Detalle de los allanamientos y desistimientos

2.1 Temáticas destacadas

Tal como se ha señalado, el peso relativo de los allanamientos a las pretensiones del cliente y de los desistimientos de este, generalmente tras una negociación entre ambas partes, ha disminuido en 2024 con respecto a 2023. El cuadro 2.1 recoge los productos y materias en las que se archivó el expediente por este motivo y su comparación con el año precedente. En concreto, este tipo de resoluciones destaca en las siguientes temáticas:

1 **Devolución de comisiones y gastos en cuentas y tarjetas** (13 % y 6 %, respectivamente), en particular por el mantenimiento de cuenta y la renovación de tarjeta. Esto supone, respectivamente, disminuciones de cerca de 58 y 5 puntos porcentuales (pp) con respecto al año precedente.

2 **Operaciones de pago presuntamente fraudulentas con tarjeta y transferencia** en los que el cliente niega haber realizado las operaciones y la entidad devuelve los importes (18 % y 3 %, respectivamente), lo que supone una reducción de 10 pp en ambos productos respecto a 2023.

3 **Cancelación de préstamos hipotecarios** (5 % en 2024), motivada básicamente por incidencias o demoras en la cancelación registral del préstamo. Ello supone una disminución de un 9 % con respecto a 2023.

Aunque se valora positivamente que se atiendan las pretensiones del cliente antes de la emisión de informe, el Banco de España insiste recurrentemente en la necesidad de que las entidades resuelvan estas incidencias en la fase previa de planteamiento del problema por el cliente (oficina, canales de contacto o SAC), evitando así que este se vea obligado a recurrir al procedimiento de reclamación ante esta institución y dándole una satisfacción más temprana en los casos en que tiene razón.

2.2 *Ranking* de entidades

En el cuadro 2.2 figuran las diez entidades con mayor número de RAI (allanamientos y desistimientos).

Cuadro 2.1

Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos en 2024. Comparativa con 2023

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Cuentas, transferencias y adeudos	1.442	37,3	2.382	44,9	-39,5
Comisiones y gastos	511	13,2	1.204	22,7	-57,6
Productos vinculados	127	3,3	296	5,6	-57,1
Cancelación	116	3,0	187	3,5	-38,0
Fraude	103	2,7	115	2,2	-10,4
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	102	2,6	70	1,3	45,7
Otras reclamaciones	483	12,5	510	9,6	-5,3
Tarjetas	1.284	33,2	1.506	28,4	-14,7
Fraude	700	18,1	781	14,7	-10,4
Comisiones y gastos	230	5,9	242	4,6	-5,0
Incidencias en cajeros automáticos	71	1,8	86	1,6	-17,4
Información y documentación	56	1,4	147	2,8	-61,9
Otras reclamaciones	227	5,9	250	4,7	-9,2
Préstamos hipotecarios	700	18,1	873	16,4	-19,8
Cancelación	197	5,1	217	4,1	-9,2
Demora, desatención y actuación deficiente	91	2,4	16	0,3	468,8
Intereses	74	1,9	90	1,7	-17,8
Comisiones y gastos	59	1,5	173	3,3	-65,9
Gastos de formalización	58	1,5	12	0,2	383,3
Otras reclamaciones	221	5,7	365	6,9	-39,5
Herencias	205	5,3	252	4,7	-18,7
Disposición	63	1,6	52	1,0	21,2
Información y documentación	44	1,1	60	1,1	-26,7
Tramitación de testamentaría	42	1,1	70	1,3	-40,0
Demora, desatención y actuación deficiente	30	0,8	15	0,3	100,0
Comisiones y gastos	24	0,6	50	0,9	-52,0
Otras reclamaciones	2	0,1	5	0,1	-60,0
Préstamos personales	135	3,5	164	3,1	-17,7
Información y documentación	25	0,6	26	0,5	-3,8
Disconformidad con deuda pendiente	24	0,6	39	0,7	-38,5
Productos vinculados	22	0,6	28	0,5	-21,4
Intereses	17	0,4	16	0,3	6,3
Comisiones y gastos	15	0,4	30	0,6	-50,0
Otras reclamaciones	32	0,8	25	0,5	28,0
Efectos	25	0,6	52	1,0	-51,9

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.1
Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos en 2024. Comparativa con 2023 (cont.)

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	19	0,5	27	0,5	-29,6
Intereses	7	0,2	9	0,2	-22,2
Cancelación	4	0,1	9	0,2	-55,6
Apertura	4	0,1	4	0,1	0,0
Modificación de condiciones	2	0,1	2	0,0	0,0
Renovación	1	0,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	1	0,0	3	0,1	-66,7
Avales	12	0,3	21	0,4	-42,9
Cancelación	5	0,1	8	0,2	-37,5
Comisiones y gastos	3	0,1	6	0,1	-50,0
Ejecución	3	0,1	2	0,0	50,0
Amortización anticipada	1	0,0	4	0,1	-75,0
Extensión	0	0,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	0,0	0,0
Resto	45	1,2	34	0,6	-5,9
Demora, desatención y actuación deficiente	12	0,3	15	0,3	-20,0
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	12	0,3	8	0,2	50,0
Inclusión en registro de impagados	2	0,1	0	0,0	0,0
Operación no bancaria	1	0,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	18	0,5	11	0,2	-54,5
TOTAL	**3.867**	**100,0**	**5.311**	**100,0**	**-27,2**

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.2
Allanamientos y desistimientos. *Ranking* de entidades

	2024		2023	
	Número	% s/ total	Número	% s/ total
CaixaBank, SA	816	21,1	1.828	34,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	684	17,7	763	14,4
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	368	9,5	559	10,5
Unicaja Banco, SA	297	7,7	384	7,2
Banco Santander, SA	235	6,1	307	5,8
Banco de Sabadell, SA	225	5,8	330	6,2
ING Bank NV, Sucursal en España	180	4,7	111	2,1
Abanca Corporación Bancaria, SA	132	3,4	125	2,4
Cajamar Caja Rural, SCC	105	2,7	76	1,4
Kutxabank, SA	92	2,4	67	1,3
Resto de entidades	733	19,0	761	14,3
TOTAL	**3.867**	**100,0**	**5.311**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

3 Detalle de los informes favorables a la entidad

3.1 Temáticas destacadas

El cuadro 2.3 presenta el desglose de productos y materias sobre los que el Banco de España emitió IFE en 2024, junto con su peso relativo y la comparación con 2023. Destacan las siguientes temáticas:

1 **Operaciones de pago presuntamente fraudulentas** ejecutadas mediante tarjeta (35 %) y transferencia (3 %) en las que la entidad acreditó su correcta autenticación y registro previos a la ejecución, conforme a la normativa de servicios de pago. Esta fue también la principal causa de IFE en 2023.

2 **Comisiones y gastos en cuentas corrientes** (10 %) **y en tarjetas** (3 %), cuando la entidad acreditó su inclusión en el contrato y su cobro conforme a lo pactado, o su correcta modificación cumpliendo con lo establecido en la normativa.

3 **Préstamos hipotecarios** (13 %, con un incremento del 26 % respecto a 2023). En esta categoría destacan las reclamaciones por gastos de formalización relativos a i) préstamos anteriores a 2019 que se han procedido a analizar porque en ellas, además de los gastos de formalización, se cuestionaban expresamente otros puntos (falta de contestación del SAC, temas conexos al préstamo, etc.), y ii) préstamos firmados con posterioridad a ese año, en la mayoría de los casos cuando se cuestionan los gastos derivados de la compraventa de la vivienda financiada y de otras operaciones conexas al préstamo y aquellos relativos a intereses —en concreto, al tipo aplicado para el cálculo de la cuota y al tipo aplicado en caso de existir bonificaciones—.

4 **Información y documentación de tarjetas** (6 %), cuando la entidad aporta el contrato correctamente firmado (o, en su defecto, evidencia de aceptación tácita) y, en relación con los movimientos solicitados, cuando aporta el cuadro de amortización, los extractos, las liquidaciones o el histórico de movimientos de los últimos seis años.

3.2 *Ranking* de entidades

En el cuadro 2.4 se muestran las diez entidades con mayor número de IFE emitidos. Las cinco primeras concentran el 50 % de los mismos.

Cuadro 2.3

Materias de reclamación de los IFE en 2024. Comparativa con 2023

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	2.052	51,0	2.229	55,6	-7,9
Fraude	1.395	34,6	1.580	39,4	-11,7
Información y documentación	227	5,6	276	6,9	-17,8
Comisiones y gastos	133	3,3	113	2,8	17,7
Disconformidad con deuda pendiente	75	1,9	68	1,7	10,3
Otras reclamaciones	222	5,5	192	4,8	15,6
Cuentas, transferencias y adeudos	1.070	26,6	1.009	25,2	6,0
Comisiones y gastos	416	10,3	436	10,9	-4,6
Fraude	135	3,4	92	2,3	46,7
Cancelación	93	2,3	56	1,4	66,1
Blanqueo de capitales	73	1,8	58	1,4	25,9
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	56	1,4	42	1,0	33,3
Otras reclamaciones	297	7,4	325	8,1	-8,6
Préstamos hipotecarios	514	12,8	407	10,2	26,3
Gastos de formalización	128	3,2	68	1,7	88,2
Intereses	101	2,5	77	1,9	31,2
Demora, desatención y actuación deficiente	46	1,1	7	0,2	557,1
Comisiones y gastos	45	1,1	46	1,1	-2,2
Código de Buenas Prácticas	41	1,0	57	1,4	-28,1
Otras reclamaciones	153	3,8	152	3,8	0,7
Herencias	181	4,5	172	4,3	5,2
Disposición	66	1,6	53	1,3	24,5
Información y documentación	56	1,4	46	1,1	21,7
Tramitación de testamentaría	27	0,7	40	1,0	-32,5
Demora, desatención y actuación deficiente	15	0,4	12	0,3	25,0
Legatarios	10	0,2	14	0,3	-28,6
Otras reclamaciones	7	0,2	7	0,2	0,0
Préstamos personales	132	3,3	128	3,2	3,1
Comisiones y gastos	22	0,5	24	0,6	-8,3
Disconformidad con deuda pendiente	17	0,4	34	0,8	-50,0
Información y documentación	15	0,4	9	0,2	66,7
Productos vinculados	15	0,4	10	0,2	50,0
Cancelación	12	0,3	24	0,6	-50,0
Otras reclamaciones	51	1,3	27	0,7	88,9
Efectos	32	0,8	28	0,7	14,3

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.3
Materias de reclamación de los IFE en 2024. Comparativa con 2023 (cont.)

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	25	0,6	15	0,4	66,7
Intereses	12	0,3	5	0,1	140,0
Cancelación	5	0,1	6	0,1	-16,7
Información y documentación	3	0,1	1	0,0	200,0
Modificación de condiciones	3	0,1	1	0,0	200,0
Apertura	2	0,0	1	0,0	100,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	0,0	0,0
Avales	8	0,2	11	0,3	-27,3
Ejecución	4	0,1	4	0,1	0,0
Cancelación	2	0,0	4	0,1	-50,0
Concesión	1	0,0	0	0,0	0,0
Comisiones y gastos	1	0,0	2	0,0	-50,0
Amortización anticipada	0	0,0	1	0,0	0,0
Resto	13	0,3	8	0,2	62,5
Demora, desatención y actuación deficiente	5	0,1	4	0,1	25,0
Inclusión en registro de impagados	1	0,0	2	0,0	-50,0
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	0,0	0	0,0	0,0
Operación no bancaria	1	0,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	5	0,1	2	0,0	150,0
TOTAL	**4.027**	**100,0**	**4.007**	**100,0**	**0,5**

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.4
IFE. *Ranking* de entidades

	2024		2023	
	Número	% s/ total	Número	% s/ total
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	798	19,8	946	23,6
CaixaBank, SA	375	9,3	357	8,9
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	304	7,5	519	13,0
Banco de Sabadell, SA	290	7,2	204	5,1
Banco Santander, SA	248	6,2	342	8,5
ING Bank NV, Sucursal en España	244	6,1	137	3,4
WiZink Bank, SA	218	5,4	235	5,9
Ibercaja Banco, SA	199	4,9	134	3,3
Unicaja Banco, SA	170	4,2	133	3,3
Abanca Corporación Bancaria, SA	161	4,0	153	3,8
Resto de entidades	1.020	25,3	847	21,1
TOTAL	**4.027**	**100,0**	**4.007**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

4 Detalle de los informes favorables al reclamante

4.1 Temáticas destacadas

El cuadro 2.5 recoge los productos y materias sobre los que el Banco de España emitió IFR en 2024, junto con su comparación respecto a 2023. Este análisis permite identificar las áreas en las que las entidades se han apartado de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.

En 2024, los principales ámbitos con pronunciamientos favorables al cliente fueron los siguientes:

1 **Préstamos hipotecarios** (37 %), con una disminución del 24 % respecto a 2023. Podemos destacar cuatro temáticas:

- Disconformidad con el cálculo de la cuota, generalmente por discrepancias con el sistema de amortización de cuota creciente pactado o por la incorrecta aplicación de las bonificaciones acordadas.

- Incumplimientos en la aplicación de los CBP, por falta de información, tramitación deficiente o denegaciones no motivadas.

- Demora, desatención y/o actuación deficiente de la entidad, fundamentalmente por demoras injustificadas en la denegación de nuevas operaciones hipotecarias o de novaciones y por cambios en las condiciones financieras inicialmente informadas, tanto en simulaciones al comienzo de la tramitación de las solicitudes como en momentos inmediatamente anteriores a la entrega de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) u oferta vinculante, con respecto a las condiciones finalmente ofrecidas, que resultan ser más desfavorables.

- Cancelación del préstamo, normalmente por no utilizar el banco ordenante la modalidad de transferencia urgente específica para cancelación de préstamos y sin estar debidamente informada la entidad beneficiaria prestamista. En algunas ocasiones, también se aprecia falta de diligencia de la entidad prestamista, que, aunque recibe la transferencia específica, no contacta oportunamente con su cliente prestatario para que confirme la orden de cancelación anticipada del préstamo.

2 **Cuentas corrientes** (27 %). Las principales causas fueron las siguientes:

- Reclamaciones por el cobro de comisiones realizado sin la acreditación por parte de la entidad de la adecuada custodia del contrato donde se recoge dicha comisión, o por modificaciones en sus condiciones sin previa comunicación al cliente.

Cuadro 2.5

Materias de reclamación de los IFR en 2024. Comparativa con 2023

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	907	37,4	1.192	40,1	-23,9
Intereses	173	7,1	237	8,0	-27,0
Código de Buenas Prácticas	121	5,0	168	5,7	-28,0
Demora, desatención y actuación deficiente	116	4,8	27	0,9	329,6
Cancelación	96	4,0	162	5,4	-40,7
Otras reclamaciones	401	16,5	598	20,1	-32,9
Cuentas, transferencias y adeudos	653	26,9	781	26,3	-16,4
Comisiones y gastos	165	6,8	203	6,8	-18,7
Fraude	111	4,6	171	5,8	-35,1
Productos vinculados	72	3,0	92	3,1	-21,7
Blanqueo de capitales	58	2,4	39	1,3	48,7
Cancelación	43	1,8	43	1,4	0,0
Otras reclamaciones	204	8,4	233	7,8	-12,4
Tarjetas	621	25,6	671	22,6	-7,5
Fraude	289	11,9	405	13,6	-28,6
Información y documentación	136	5,6	130	4,4	4,6
Comisiones y gastos	74	3,0	38	1,3	94,7
Disconformidad con deuda pendiente	36	1,5	25	0,8	44,0
Otras reclamaciones	86	3,5	73	2,5	17,8
Préstamos personales	103	4,2	80	2,7	28,8
Productos vinculados	20	0,8	14	0,5	42,9
Comisiones y gastos	17	0,7	19	0,6	-10,5
Disconformidad con deuda pendiente	17	0,7	9	0,3	88,9
Refinanciación	15	0,6	2	0,1	650,0
Cancelación	8	0,3	16	0,5	-50,0
Otras reclamaciones	26	1,1	20	0,7	30,0
Herencias	95	3,9	133	4,5	-28,6
Disposición	37	1,5	45	1,5	-17,8
Información y documentación	21	0,9	28	0,9	-25,0
Tramitación de testamentaría	15	0,6	42	1,4	-64,3
Demora, desatención y actuación deficiente	10	0,4	12	0,4	-16,7
Legatarios	6	0,2	4	0,1	50,0
Otras reclamaciones	6	0,2	2	0,1	200,0
Depósitos a plazo	12	0,5	78	2,6	-84,6
Intereses	6	0,2	2	0,1	200,0
Modificación de condiciones	2	0,1	4	0,1	-50,0
Cancelación	1	0,0	71	2,4	-98,6
Información y documentación	1	0,0	0	0,0	0,0
Renovación	1	0,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	1	0,0	1	0,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.5
Materias de reclamación de los IFR en 2024. Comparativa con 2023 (cont.)

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Efectos	11	0,5	10	0,3	10,0
Avales	8	0,3	22	0,7	-63,6
Amortización anticipada	3	0,1	3	0,1	0,0
Cancelación	2	0,1	6	0,2	-66,7
Comisiones y gastos	1	0,0	1	0,0	0,0
Ejecución	1	0,0	5	0,2	-80,0
Extensión	1	0,0	5	0,2	-80,0
Otras reclamaciones	0	0,0	2	0,1	0,0
Resto	18	0,7	6	0,2	200,0
Demora, desatención y actuación deficiente	13	0,5	3	0,1	333,3
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	2	0,1	2	0,1	0,0
Otras reclamaciones	3	0,1	1	0,0	200,0
TOTAL	**2.428**	**100,0**	**2.973**	**100,0**	**-18,3**

FUENTE: Banco de España.

- Incidencias por el cobro de comisiones de mantenimiento de cuentas instrumentales vinculadas al pago de préstamos hipotecarios.

- Aplicación de medidas destinadas a la prevención del blanqueo de capitales sin informar al cliente adecuadamente o en plazo de dichas medidas (dos meses en caso de cancelación), así como sobre el motivo, ni advertir a aquel de la documentación que se debe presentar y el plazo para evitar la medida restrictiva.

- Cancelaciones o bloqueos llevados a cabo sin respetar el preaviso legal de dos meses o en los que la entidad no fue transparente con su cliente sobre los motivos de la medida.

3 **Fraude con tarjeta** (12 %) **y transferencia** (5 %), con una reducción de este tipo de informes, respecto al año anterior, del 29 % y del 35 %, respectivamente. Tales informes se emitieron en aquellos casos en los que la entidad no acreditó la autenticación de la operación o el correcto enrolamiento de la tarjeta en aplicaciones de pago móvil, o bien cuando no se acreditó haber acompañado la respuesta del SAC de una mínima documentación o explicación al respecto.

4 **Tarjetas, especialmente en modalidad *revolving,* por falta de información o de entrega de documentación al cliente** (6 %). En concreto, los informes resultan contrarios a la entidad cuando esta no aporta la documentación (por ejemplo, cuando el contrato es antiguo y alega que no lo localiza); cuando aporta el contrato, pero sin firmar, o cuando no entrega los movimientos de los últimos seis años.

Cuadro 2.6
IFR. *Ranking* de entidades

	2024		2023	
	Número	% s/ total	Número	% s/ total
CaixaBank, SA	400	16,5	573	19,3
Banco Santander, SA	335	13,8	396	13,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	238	9,8	309	10,4
Unicaja Banco, SA	166	6,8	304	10,2
Ibercaja Banco, SA	117	4,8	143	4,8
Kutxabank, SA	110	4,5	85	2,9
Deutsche Bank, SAE	97	4,0	50	1,7
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	93	3,8	139	4,7
Banco de Sabadell, SA	88	3,6	102	3,4
ING Bank NV, Sucursal en España	71	2,9	76	2,6
Abanca Corporación Bancaria, SA	67	2,8	74	2,5
Bankinter, SA	50	2,1	29	1,0
Cajamar Caja Rural, SCC	49	2,0	55	1,8
WiZink Bank, SA	49	2,0	31	1,0
EVO Banco, SA	33	1,4	42	1,4
Cajasur Banco, SA	32	1,3	50	1,7
Eurocaja Rural, SCC	28	1,2	40	1,3
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	25	1,0	12	0,4
Caja Rural del Sur, SCC	24	1,0	18	0,6
Revolut Bank UAB, Sucursal en España	22	0,9	0	0,0
Resto de entidades	334	13,8	445	15,0
TOTAL	**2.428**	**100,0**	**2.973**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

Para más información, véanse los capítulos 1, 2 y 7 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

4.2 *Ranking* de entidades

En el cuadro 2.6 se muestran las 20 entidades con mayor número de IFR. Las cinco primeras acaparan más del 50 % de los IFR emitidos.

En el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para la visualización de estos datos. En la tercera página del apartado «Detalle por entidad reclamada» aparece reflejada la totalidad de las entidades y grupos (el 100 % de las reclamaciones).

5 Fase de rectificación

5.1 Actuaciones posinforme

El artículo 14 de la Orden ECC/2502/2012, reguladora del procedimiento, establece que, una vez notificado el informe motivado, la entidad dispone de **un mes** para comunicar expresamente su aceptación o rechazo de los presupuestos y criterios recogidos en el mismo, así como para aportar, en su caso, la documentación que acredite la rectificación de su actuación. La falta de respuesta se interpreta como rechazo del contenido del informe. **Transcurrido dicho plazo o recibida la comunicación, se archiva la reclamación,** sin posibilidad de recurso (artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre).

Ni la Orden ECC/2502/2012 ni la Ley 44/2002 establecen pautas específicas para valorar los escritos —cuyo objetivo es meramente informativo para el supervisor— presentados por las entidades en esta fase. Por esta razón, el Banco de España ha definido determinados criterios, que se exponen en el recuadro 2.1.

Tales criterios han de ser tratados como reglas generales y aplicarse a la vista de las particularidades de cada expediente.

Es frecuente que las entidades manifiesten cambios «a futuro» en su operativa a raíz de informes desfavorables. Ahora bien, si la voluntad de acatar por parte de la entidad no redunda en la satisfacción concreta del cliente cuyo expediente se ha analizado, la actuación se registra como «no rectificada». No obstante, esta conducta general rectificativa de la actuación de las entidades constituye un «efecto secundario» del sistema de reclamaciones de indudable valor para la mejora de las relaciones entre clientes y entidades, muy apreciado desde la perspectiva supervisora y objeto, por tanto, de seguimiento.

5.2 Temáticas destacadas de los informes no rectificados

En el cuadro 2.7 se muestran las temáticas con mayor número de IFR sin rectificar, indicando también su peso sobre el total de IFR emitidos para cada una de ellas y la comparativa con el año anterior. Dichas temáticas reflejan **en qué áreas las entidades han tenido un peor desempeño desde la perspectiva de conducta,** al apartarse bien de la normativa de transparencia y protección de la clientela, bien de las buenas prácticas bancarias, sin, además, haber procedido a rectificar su actuación.

En 2024, el porcentaje de no rectificación se mantiene en un 21 %. Ha de tenerse en cuenta que en algunas ocasiones la rectificación es muy compleja o prácticamente imposible. Nos referimos a casos en los que el pronunciamiento contrario obedece a que la entidad no ha entregado a su cliente la información previa debida, o no lo ha hecho con antelación suficiente, o bien no ha incluido todos los extremos a los que está obligada

Cuadro 2.7

Materias de reclamación de los IFR no rectificados en 2024. Comparativa con 2023

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ IFR totales (a)	Número	% s/ IFR totales (a)	
Préstamos hipotecarios	599	66,0	775	65,0	1,0
Intereses	108	62,4	151	63,7	-1,3
Demora, desatención y actuación deficiente	83	71,6	25	92,6	-21,0
Código de Buenas Prácticas	80	66,1	124	73,8	-7,7
Cancelación	58	60,4	98	60,5	-0,1
Otras reclamaciones	270	71,4	377	66,4	5,1
Cuentas, transferencias y adeudos	320	49,0	375	48,0	1,0
Comisiones y gastos	62	37,6	80	39,4	-1,8
Fraude	48	43,2	84	49,1	-5,9
Blanqueo de capitales	45	100,0	25	100,0	0,0
Productos vinculados	33	45,8	40	43,5	2,4
Cancelación	32	100,0	30	100,0	0,0
Otras reclamaciones	100	51,0	116	51,8	-0,8
Tarjetas	275	44,3	311	46,3	-2,1
Fraude	116	40,1	149	36,8	3,3
Información y documentación	85	62,5	89	68,5	-6,0
Comisiones y gastos	26	35,1	18	47,4	-12,2
Disconformidad con deuda pendiente	14	38,9	15	60,0	-21,1
Otras reclamaciones	34	52,3	40	62,5	-10,2
Préstamos personales	51	49,5	49	61,3	-11,7
Productos vinculados	9	45,0	9	64,3	-19,3
Refinanciación	9	60,0	2	100,0	-40,0
Información y documentación	6	100,0	11	100,0	0,0
Cancelación	6	100,0	9	100,0	0,0
Disconformidad con deuda pendiente	6	35,3	7	77,8	-42,5
Otras reclamaciones	15	68,2	11	47,8	20,4
Herencias	41	43,2	61	45,9	-2,7
Disposición	19	51,4	17	37,8	13,6
Información y documentación	8	38,1	15	53,6	-15,5
Tramitación de testamentaría	5	33,3	18	42,9	-9,5
Demora, desatención y actuación deficiente	4	40,0	9	75,0	-35,0
Comisiones y gastos	3	100,0	0	0,0	0,0
Otras reclamaciones	2	40,0	2	50,0	-10,0
Depósitos a plazo	7	58,3	75	96,2	-37,8
Intereses	3	50,0	1	50,0	0,0
Modificación de condiciones	2	100,0	2	50,0	50,0
Renovación	1	100,0	0	0,0	0,0
Bloqueo	1	100,0	0	0,0	0,0
Cancelación	0	0,0	71	100,0	0,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje se calcula del modo siguiente: IFR no rectificados / IFR totales (rectificados y no).

Cuadro 2.7
Materias de reclamación de los IFR no rectificados en 2024. Comparativa con 2023 (cont.)

	2024		2023		% variación
	Número	% s/ IFR totales (a)	Número	% s/ IFR totales (a)	
Avales	5	62,5	16	72,7	-10,2
Amortización anticipada	2	66,7	3	100,0	-33,3
Cancelación	2	100,0	5	83,3	16,7
Ejecución	1	100,0	2	100,0	0,0
Comisiones y gastos	0	0,0	0	0,0	0,0
Extensión	0	0,0	5	100,0	0,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	25,0	0,0
Efectos	4	36,4	7	70,0	-33,6
Resto	11	61,1	2	33,3	27,8
Demora, desatención y actuación deficiente	7	53,8	1	33,3	20,5
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	2	100,0	1	50,0	50,0
Otras reclamaciones	2	66,7	0	0,0	0,0
TOTAL	**1.313**	**54,1**	**1.671**	**56,2**	**-2,1**

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje se calcula del modo siguiente: IFR no rectificados / IFR totales (rectificados y no).

legalmente, así como a aquellos en los que se detecta algún incumplimiento en la respuesta del SAC —por ejemplo, en relación con el plazo de respuesta—. Como puede observarse en el gráfico 1.13 del capítulo 1, el porcentaje de rectificación (79 %) apenas ha variado con respecto al año anterior (80 %), y se sitúa en línea con el promedio de rectificaciones del último lustro (78 %).

Tomando en consideración tanto el volumen de informes no rectificados como su proporción sobre el total de IFR emitidos, en 2024 sobresalen las siguientes temáticas:

1 **Préstamos hipotecarios,** que registran el mayor porcentaje de informes sin rectificar, en concreto un 66 %. Aquí se incluyen, entre otras cuestiones, las siguientes:

- Aplicación del tipo de interés, lo que afecta al cálculo de la cuota. Los principales motivos que llevan a emitir IFR son la falta de transparencia —por no informar al cliente sobre los cálculos realizados para la modificación de la cuota hipotecaria aplicable o por la excesiva complejidad del sistema de amortización acordado— y la disconformidad con las bonificaciones en el tipo aplicado.

- Demora, desatención y actuación deficiente. Se trata de una temática difícilmente rectificable por referirse a hechos pasados, salvo acuerdo compensatorio aceptado por el cliente.

- Aplicación de los CBP. Los informes desfavorables en esta materia se refieren, en su mayoría, a la falta de información o de diligencia en la tramitación de solicitudes, aspectos de difícil subsanación *a posteriori.*

Cuadro 2.8
IFR no rectificados. *Ranking* de entidades

	2024		2023	
	Número	% s/ IFR totales (a)	Número	% s/ IFR totales (a)
Banco Santander, SA	213	63,6	282	71,2
CaixaBank, SA	207	51,8	266	46,4
Unicaja Banco, SA	91	54,8	165	54,3
Kutxabank, SA	81	73,6	69	81,2
Deutsche Bank, SAE	79	81,4	39	78,0
Ibercaja Banco, SA	76	65,0	94	65,7
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	56	23,5	103	33,3
ING Bank NV, Sucursal en España	45	63,4	46	60,5
WiZink Bank, SA	39	79,6	11	35,5
Bankinter, SA	31	62,0	24	82,8
Cajamar Caja Rural, SCC	30	61,2	20	36,4
Cajasur Banco, SA	29	90,6	40	80,0
Banco de Sabadell, SA	26	29,5	29	28,4
EVO Banco, SA	21	63,6	35	83,3
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	17	18,3	53	38,1
Banco Cetelem, SA	15	68,2	6	75,0
Caja Laboral Popular, CC	14	66,7	13	52,0
Eurocaja Rural, SCC	13	46,4	18	45,0
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	12	92,3	16	88,9
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	12	48,0	6	50,0
Resto de entidades	206	53,4	336	69,3
TOTAL	**1.313**	**54,1**	**1.671**	**56,2**

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje se calcula del modo siguiente: IFR no rectificados / IFR totales (rectificados y no).

- Gestiones relacionadas con la cancelación del préstamo hipotecario, también de difícil rectificación.

2 En segundo lugar, destaca la agrupación de incidencias relativas a **cuentas, transferencias y adeudos,** en la que sobresalen como materias con menos expedientes rectificados las siguientes:

- Cobro de comisiones de mantenimiento y por gastos de reclamación de posiciones deudoras (generalmente por no haber acreditado las gestiones para el cobro, lo cual es difícil de rectificar *a posteriori).*

- Bloqueos de cuenta por aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, en los que el incumplimiento generalmente se refiere a la información previa al bloqueo trasladada por la entidad a su cliente.

3 **Operaciones de pago presuntamente fraudulentas con tarjeta y transferencia.** En estos casos, el informe desfavorable se debe a la ausencia de documentación acreditativa de la autenticación o autorización de la operación. Dado que esta prueba no puede aportarse extemporáneamente, la rectificación resulta inviable, salvo que se proceda a la devolución del importe reclamado.

4 **Solicitudes de documentación de tarjetas,** en su mayoría *revolving,* en las que la entidad no dispone de la documentación solicitada.

5.3 *Ranking* de entidades en relación con los informes no rectificados

En el cuadro 2.8 se muestran las 20 entidades con mayor número de IFR sin rectificar, indicando también su peso sobre el total de IFR emitidos para cada una de ellas.

Recuadro 2.1

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LOS ESCRITOS RECIBIDOS EN FASE DE RECTIFICACIÓN

Se considera rectificada la actuación de la entidad cuando:

- Reembolsa al reclamante un importe determinado que se considera indebidamente cobrado, salvo que existan otros motivos de reclamación con sustantividad propia no resueltos.
- Propone un acuerdo aceptado por el reclamante o que implique un allanamiento total.
- Ante la inexistencia o falta de conservación del contrato, ofrece una solución que restablezca la relación jurídica, como la formalización de un nuevo contrato, siempre que el reclamante quede conforme o la solución cubra íntegramente el objeto de la reclamación.
- Compensa la deficiencia de información precontractual con medidas resarcitorias, como la devolución íntegra del coste de financiación (intereses y gastos), incluso sin aceptación expresa del reclamante.

No se considera rectificada la actuación de la entidad cuando:

- Remite propuestas de solución sin constancia del envío efectivo de las mismas o su recepción por parte del cliente.
- Manifiesta haber adoptado medidas o modificado sus procedimientos para evitar futuras incidencias pero sin resolver el caso concreto. El servicio de reclamaciones del Banco de España actúa como mecanismo alternativo de resolución individual de conflictos, independiente de la supervisión de conducta, sin perjuicio de que pueda comunicar las irregularidades detectadas —o la voluntad general de rectificación— a efectos supervisores.
- No comunica expresamente su aceptación o rechazo de los presupuestos y criterios recogidos en el informe motivado, generalmente en el plazo de un mes del que dispone.

Capítulo 3

Novedades en 2024 y casos de interés

Introducción

Este capítulo recoge los principales criterios novedosos que se han aplicado durante el ejercicio 2024, sin perjuicio de la existencia de otras novedades que —introducidas en la versión actualizada del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*— no han sido incluidas en esta Memoria por no haberse aplicado durante el pasado ejercicio. Entre estas otras novedades del Compendio actualizado se encontrarían, por ejemplo, los *Criterios comunes de buenas prácticas Banco de España-Sepblac sobre denegaciones de acceso y aplicación de medidas restrictivas en relación con productos y servicios de pago por razones de prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo* (véase el recuadro 1.1 del *Compendio de criterios buenas prácticas bancarias).*

Adicionalmente, en la segunda parte de este capítulo, siguiendo la línea de Memorias anteriores, se ha recogido una selección de reclamaciones que podrían resultar de interés general para la ciudadanía o que presentan alguna peculiaridad que las diferencia de las habitualmente resueltas por este departamento.

COLABORACIÓN EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO FALLIDAS

Debe colaborarse con el cliente en el rastreo de los fondos que no llegan a su destino

SOLUCIÓN PARA EL PAGO DE PRÉSTAMOS CUYA CUENTA ASOCIADA SUFRE EMBARGOS HABITUALES

Ha de ofrecerse al cotitular no embargado la posibilidad de pagar sus cuotas de otra forma o por medio de otra cuenta

COHERENCIA ENTRE LOS DISTINTOS ESCRITOS DEL SAC

No debería haber disparidad entre la respuesta al cliente y las alegaciones formuladas ante el Banco de España

PROACTIVIDAD PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LAS COMUNICACIONES AL CLIENTE

Las comunicaciones de especial importancia se deben remitir también por otros medios para asegurar su efectividad

FRAUDE

Se requieren mayores exigencias probatorias y de comunicación

SELECCIÓN DE CASOS DE INTERÉS O DIFERENTES

1 Criterios novedosos de 2024

Durante 2024 se han consolidado ciertos criterios con ocasión de la resolución de reclamaciones, los cuales exponemos a continuación:

1.1 Colaboración con el cliente en el rastreo de operaciones de pago fallidas

Cuando un cliente reclama porque los fondos de una operación de pago no han llegado a su destino, su entidad bancaria —que intervino en el pago— debe actuar de manera proactiva, respondiendo ágilmente a la reclamación y adoptando un papel comprometido con la defensa de los intereses de su cliente. Así, debería colaborar en el rastreo de los fondos si el cliente no logra localizarlos, mediando, si es preciso, con otras entidades involucradas en la transacción.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio lo ofrece un expediente en el que la parte reclamante solicitaba la devolución del importe de una transferencia internacional que había ordenado y no había llegado al beneficiario. Su entidad le indicaba que la transferencia le constaba correctamente abonada en la cuenta beneficiaria, pero no le aportaba documentación que lo acreditara. Por este motivo, y por no demostrar haber adoptado un papel proactivo o haber mediado con la otra entidad extranjera en tratar de rastrear el paradero de los fondos transferidos, la actuación de la entidad se calificó como contraria a las buenas prácticas bancarias.

1.2 Solución para el pago de préstamos cuya cuenta asociada sufre embargos habituales dirigidos a otro cotitular

En ocasiones, un cotitular de una cuenta vinculada al pago de un producto financiero (por ejemplo, un préstamo hipotecario) se ve perjudicado porque las cantidades que ingresa para el pago de las cuotas del préstamo no se pueden destinar a dicho fin, pues quedan retenidas por embargos, de modo que las cuotas resultan impagadas. Ello se debe a que —aunque el embargo recae sobre bienes del deudor embargado— la normativa tributaria presume que la propiedad del saldo de la cuenta corresponde en igual porcentaje a cada cotitular.

Se considera apartada de las buenas prácticas la conducta de la entidad bancaria que no facilita al cotitular no embargado —y que tiene voluntad de pago— la posibilidad de desvincularse de dicha cuenta afectada por embargos habituales o de hacer el pago en otra cuenta o de otra forma, de modo que sus ingresos puedan aplicarse al préstamo y no a embargos que no le deberían perjudicar.

1.3 Coherencia entre la respuesta del SAC al cliente y sus alegaciones ante el Banco de España

Se considera un deficiente funcionamiento del servicio de atención al cliente (SAC) de la entidad, contrario a las buenas prácticas bancarias, la existencia de disparidades entre

la respuesta al cliente por parte del mencionado SAC y las alegaciones presentadas en el procedimiento de resolución de la reclamación ante el Banco de España.

Un ejemplo de ello lo aporta una reclamación contra operaciones realizadas por un cliente después de que un auto judicial le hubiera suspendido en su condición de titular de la patria potestad y representante de su hija menor: el SAC, en su respuesta al cliente, negó que la entidad bancaria tuviera conocimiento del auto en el momento de realizarse las operaciones, mientras que, sin embargo, ante este departamento alegó que su empleada sí había recibido el auto pero no le constaba su firmeza o su inscripción.

1.4 Proactividad para asegurar la efectividad de las comunicaciones al cliente

Cuando las consecuencias de una comunicación, o de su omisión, pudieran ser especialmente lesivas para el cliente, resulta una buena práctica bancaria asegurar que el envío de estas comunicaciones se haga no solo por el medio de comunicación acordado contractualmente, sino, además, por cualquier otro medio de comunicación alternativo que la entidad tenga a su disposición y, sin suponerle coste adicional, el cliente le haya comunicado (correo electrónico, SMS, *app,* etc.).

Si se ha pactado como medio de comunicación la correspondencia a través del buzón existente en banca electrónica, se requiere, además, un comportamiento activo o un aviso de la existencia y disponibilidad de esa información a través de un medio de comunicación que el cliente use habitualmente —este criterio se ha aplicado a comunicaciones relacionadas con la adopción de medidas restrictivas en cuentas de pago o con la existencia de cuentas en desuso y posibles perjuicios, pero también se aplicaría a otros supuestos—.

1.5 Fraude

Cuando la parte reclamante manifiesta su disconformidad con ciertas operaciones que no reconoce, la entidad debe aportar, tanto en la respuesta del SAC al cliente como en sus alegaciones ante este departamento, documentación que acredite su correcta ejecución, detallando cómo se autorizaron dichas operaciones y el método de autenticación utilizado.

Así, si se va a autorizar una operativa a través de un SMS OTP o una notificación *push,* es necesario que en su contenido se especifique la operación que se va a realizar. Por ejemplo, si se usa este sistema de autenticación reforzada para modificar el límite establecido en la tarjeta, se debe indicar dicha acción y el nuevo importe.

El mismo criterio se aplica al envío de un SMS OTP para enrolar una tarjeta en una aplicación de pago móvil. En estos casos, junto con el código de un solo uso, se debe indicar la operativa que se va a autorizar tras su introducción.

Los casos en los que el fraude consiste en la apertura de un préstamo a nombre de otra persona se analizan con especial cuidado; por ejemplo, se comprueba, a través de la documentación, si se emplearon medidas de seguridad adecuadas para autenticar al titular y para autorizar la operación.

2 Selección de casos de interés o diferentes

AUSENCIA DE AVISO DEL FIN DE LA GRATUIDAD DE LA TARJETA PREPAGO

INCLUSIÓN DE UN NUEVO COTITULAR SIN COMUNICACIÓN A LOS DEMÁS

NEGATIVA A ATENDER LA PETICIÓN DE UN AUTORIZADO PARA DEJAR DE SERLO

DESAPARICIÓN DE LA CAJA DE SEGURIDAD

NEGATIVA A ENTREGAR A UN APODERADO LAS CLAVES BANCARIAS PERSONALES DE SU REPRESENTADO

La selección de casos de este capítulo ilustra situaciones reales que pueden servir de referencia para conocer modos de mejorar la protección de los derechos de los usuarios de servicios bancarios.

2.1 Ausencia de aviso del fin de la gratuidad de la tarjeta prepago

En uno de los casos analizados, el reclamante discutía el cobro, en 2024, de una comisión por el mantenimiento de su tarjeta prepago y la entidad alegaba que había comunicado el cobro de dicha comisión en octubre de 2019. Se comprobó que la comisión no se había cobrado entre 2020 y 2023. Se consideró la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas y usos financieros, ya que no acreditaba haber informado a la parte reclamante con la debida antelación del fin de la gratuidad de la comisión controvertida, de modo que el cliente pudiera decidir si continuar con la tarjeta o resolver el contrato.

2.2 Inclusión de un nuevo cotitular sin comunicación a los demás

En otro de los casos examinados, una entidad permitió que, en una cuenta con dos cotitulares indistintos, uno de ellos incluyera a un tercer cotitular, sin consentimiento o autorización del otro cotitular —el reclamante—. La actuación de la entidad se consideró contraria a las buenas prácticas al permitir el nombramiento de un cotitular indistinto sin informar a los demás cotitulares ni recabar su autorización, ya que el contrato no contemplaba dicha facultad.

En efecto, a partir del criterio reiterado de que, en una cuenta solidaria o indistinta basada en la confianza, la solidaridad no puede extenderse y un autorizado no puede ser nombrado por un solo cotitular indistinto sino que tal nombramiento debe ser consentido por todos, se aplicó el mismo criterio a la titularidad. Se concluyó que, para que un cotitular indistinto pueda incluir a un nuevo cotitular en la cuenta, la entidad debe informar a los restantes cotitulares, con el fin de que puedan prestar su consentimiento —tácito o expreso— al nombramiento o, por el contrario, romper el vínculo contractual.

2.3 Negativa a atender la petición de un autorizado en cuenta para dejar de serlo

La entidad no atendió la petición de baja de un autorizado en una cuenta y, como motivo, alegó que resultaba necesario el consentimiento del titular. Este departamento no consideró justificada tal razón para la negativa a la baja, por entender que la entidad debía limitarse a comunicar al titular de la cuenta la modificación pretendida, de modo que este pudiera decidir si continuar o no con la cuenta en tales condiciones, pero que no debía exigir su consentimiento para la modificación.

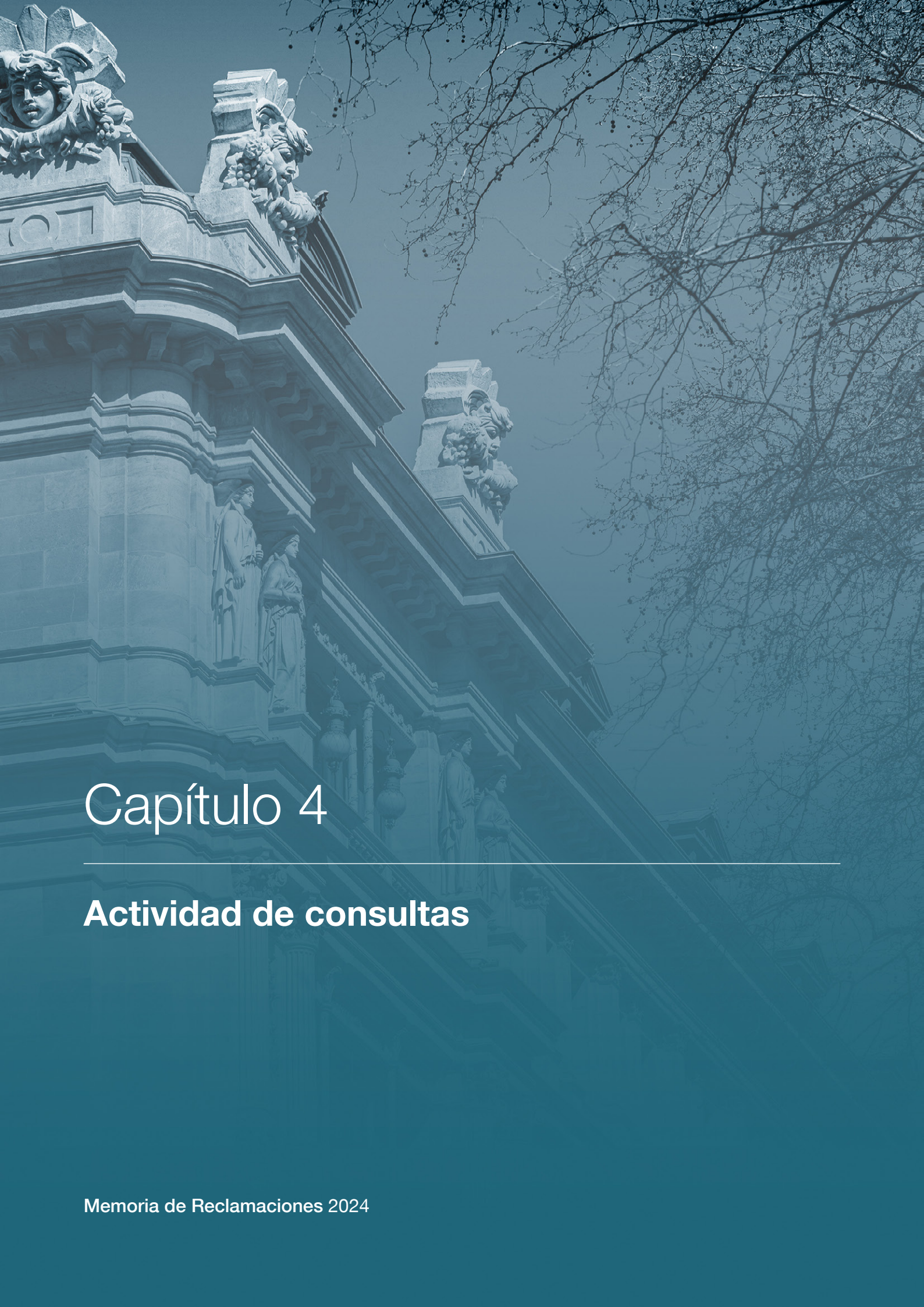
2.4 Desaparición de la caja de seguridad

La reclamación tenía su origen en el cierre de una oficina en la que una persona tenía alquilada una caja de seguridad, sin que la entidad informara a la arrendataria de dicha circunstancia. La reclamante desconocía la ubicación actual de su caja, pese a que poseía la llave y había continuado pagando su alquiler sin interrupciones. La entidad manifestó que había levantado acta de las cajas de seguridad que se abrieron en dicha oficina y que entre ellas no se encontraba la de la reclamante.

Este departamento consideró la actuación de la entidad apartada de las buenas prácticas financieras, ya que no acreditaba haber comunicado a la reclamante el traslado de su caja de seguridad a otra oficina, tal y como estaba acordado en el contrato, y no realizaba alegaciones respecto al paradero de la caja ni a la vigencia del contrato de alquiler.

2.5 Negativa a entregar a un apoderado las claves bancarias personales de su representado

Una persona pretendía que la entidad bancaria le entregara las claves personales de su padre, de quien ostentaba poder notarial para representarle, con el fin de poder operar en la cuenta de titularidad de este de forma *online.* La entidad se negó, alegando que las claves bancarias son personales y, por tanto, no transferibles a un tercero. Se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias la negativa a entregar las claves personales, considerando que la introducción de las mismas en la práctica equivale a la propia firma de quien las introduce, y dado que además la persona reclamante era autorizada en la cuenta de su padre y tenía contratada su propia banca *online,* por lo cual disponía de la solución alternativa consistente en operar con sus propias claves en dicha cuenta.



Capítulo 4

Actividad de consultas

Introducción

En este capítulo se describe la actividad desarrollada por el servicio de consultas en el ejercicio 2024, incluyendo la descripción de su funcionamiento, los canales de presentación, la tramitación, las estadísticas por materias y una selección de consultas escritas de interés general.

En diciembre de 2023, el servicio, gestionado por el Departamento de Conducta de Entidades, amplió su ámbito para incluir consultas sobre efectivo (billetes y monedas), además de las relativas a la normativa de transparencia y buenas prácticas bancarias.

En 2024 se alcanzó un nuevo máximo histórico con 54.529 consultas recibidas (9.002 escritas y 45.527 telefónicas), lo que supone un incremento del 9 % respecto al año anterior.

El 83 % de las consultas se canalizaron por vía telefónica, mientras que las escritas se recibieron mayoritariamente por medios telemáticos. Además, a finales de 2024 se incorporó una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios del canal telefónico.

En cuanto a los plazos de respuesta, el servicio mejoró significativamente sus tiempos: cerca del 80 % de las consultas escritas se resolvieron en menos de 20 días y solo un 1,3 % superó los 30 días.

Las materias más consultadas fueron: gastos de formalización de préstamos hipotecarios, operativa del Banco de España —consultas sobre la Central de Información de Riesgos (CIR) y sobre deuda pública del Tesoro—, efectivo —monedas conmemorativas, expedientes del Centro Nacional de Análisis (CNA) y cambio de billetes o monedas— y operaciones bancarias —cuentas, transferencias y adeudos—.

Adicionalmente, al final del capítulo se presentan ocho consultas de interés general para la ciudadanía, cada una con acceso directo a su respectiva respuesta.

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

54.529 consultas atendidas (9 % más que en 2023): 9.002 escritas y 45.527 telefónicas.
219 consultas diarias (20 más que en 2023)

CANALES DE PRESENTACIÓN

83 % por vía telefónica y 17 % por vía escrita (99,3 % telemáticas y 0,7 % presenciales)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

65 % de respuesta.
Satisfacción promedio del servicio: 4,7/5

PLAZO DE CONTESTACIÓN A LAS CONSULTAS ESCRITAS

Hasta un 80 % se resolvieron en menos de 20 días

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS

Las consultas recibidas muestran una tendencia creciente durante la última década, con un incremento del 9 % respecto al año anterior

TEMÁTICAS DE INTERÉS

Préstamos hipotecarios; otros servicios del Banco de España; efectivo; y cuentas, transferencias y adeudos

1 Actividad de consultas del Banco de España

El Banco de España ofrece un servicio de atención y resolución de consultas sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, así como sobre los cauces legales para su ejercicio. Igualmente, este servicio atiende consultas, tanto escritas como telefónicas, sobre cuestiones relacionadas con el efectivo (monedas y billetes).

A través de este servicio, principalmente del telefónico, los usuarios pueden obtener información inmediata sobre sus derechos y obligaciones en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, consultar sobre operativa y normativa del efectivo, conocer el procedimiento para presentar una reclamación e informarse del estado de sus expedientes.

Asimismo, constituye habitualmente el primer punto de contacto con el Banco de España ante dudas sobre cambios normativos o incidencias relativas a un determinado servicio o entidad financiera.

La información proporcionada es de carácter general y no constituye asesoramiento ni resolución de casos concretos. En situaciones particulares, debe acudirse al procedimiento de reclamaciones, en el que se valorarán las pruebas documentales aportadas por las partes al correspondiente expediente.

Este servicio también contribuye a la supervisión de conducta que, en atribución de sus competencias, desarrolla el Banco de España, al reflejar de manera temprana las inquietudes de los ciudadanos en su relación con el sistema bancario y facilitar la adaptación de la citada supervisión a la realidad del mercado.

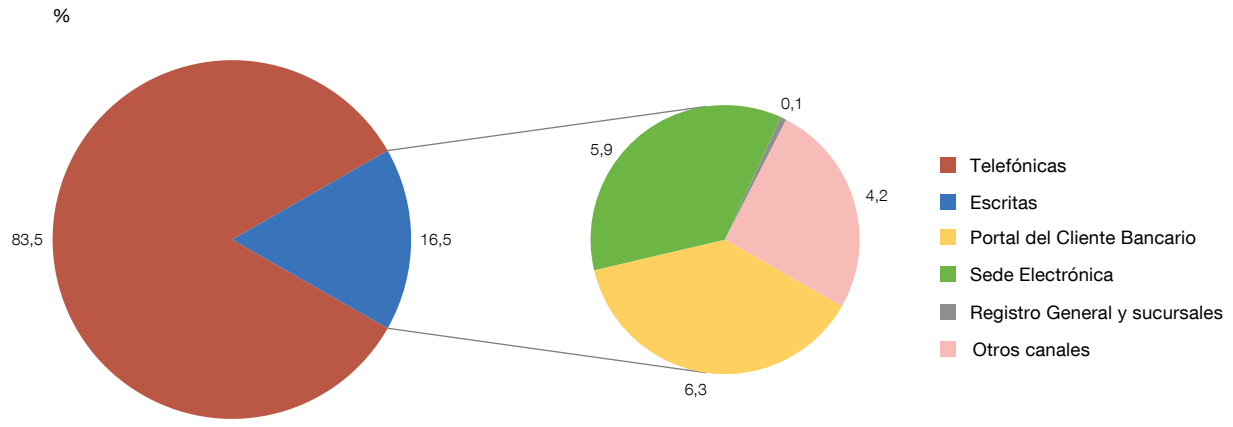
1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación

En el gráfico 4.1 se muestra cuáles fueron las vías utilizadas por los interesados para presentar consultas ante el Banco de España en 2024. Como puede observarse, resulta predominante el uso del **canal telefónico, con el 83 % del total, frente al 17 % que fueron realizadas por escrito.**

La utilización intensiva del canal telefónico permite caracterizar el servicio como una herramienta eficaz para los usuarios de servicios financieros al proporcionar información inmediata sobre sus dudas, lo que, en muchos casos, facilita la relación cliente-entidad y evita la generación de conflictos.

En la presentación de consultas por escrito, el canal telemático es actualmente el medio más utilizado y concentra la práctica totalidad de estas comunicaciones. Dicho canal permite una

Gráfico 4.1
Modo de presentación de las consultas en 2024



FUENTE: Banco de España.

gestión ágil y eficaz de las dudas más frecuentes de los usuarios de servicios financieros, al tiempo que se garantiza la trazabilidad del procedimiento de recepción y respuesta por parte del departamento.

Desde finales de 2024 también es posible acceder al formulario de la Sede Electrónica del Banco de España desde el Portal del Cliente Bancario (PCB), lo que permite unificar los canales de entrada y facilitar el acceso al servicio. De igual modo, el uso de «otros canales» (véase gráfico 4.1) se refiere, en la mayoría de los supuestos, a las consultas realizadas a través del formulario disponible en los trámites de la Sede Electrónica relacionados con el efectivo.

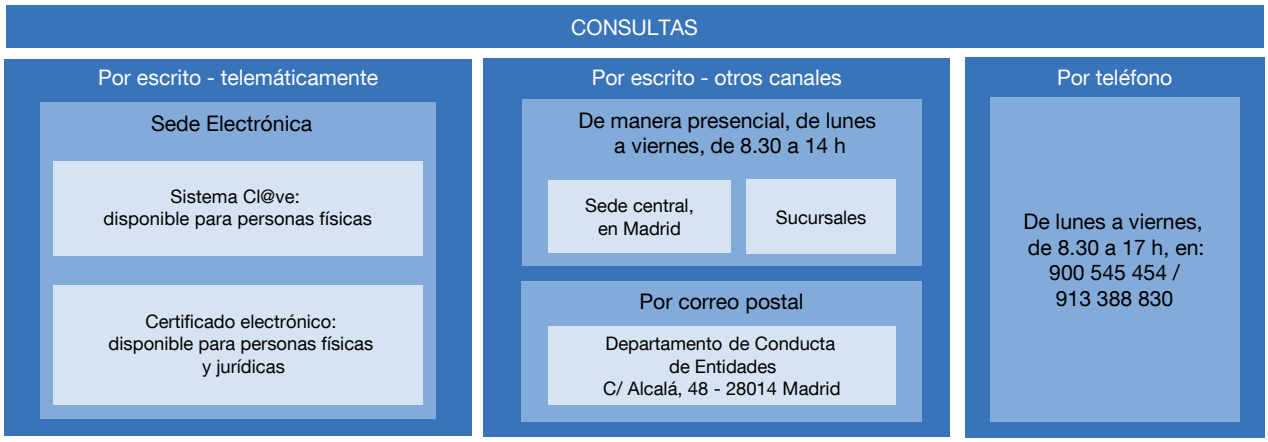
A través del PCB ya se puede acceder al formulario de la Sede Electrónica del Banco de España.

El esquema 4.1 recoge, de forma sintética, los distintos canales disponibles para la presentación de consultas, con las particularidades que caracterizan a cada uno de ellos.

Para más información sobre la forma de presentar una consulta, pueden consultarse los siguientes enlaces:

- Sede Electrónica del Banco de España.
- Sitio web del Banco de España.

Esquema 4.1
Canales de presentación de consultas



FUENTE: Banco de España.

El servicio de atención telefónica recibe llamadas de los ciudadanos a través de los números 900 545 454 y 913 388 830, disponibles de lunes a viernes laborables en Madrid, en horario de 8.30 a 17 h.

En diciembre de 2024 se puso en marcha una funcionalidad para que los consultantes que lo deseen puedan cumplimentar, al término de la llamada, una **encuesta de satisfacción.** Así, tras facilitar las explicaciones oportunas sobre la consulta realizada, el analista invita al usuario a valorar, mediante una escala del 1 al 5 (siendo 5 la puntuación máxima), los siguientes aspectos:

1 *¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada a su consulta?*

2 *¿Cuál es su grado de satisfacción con el trato y la atención recibida?*

3 *¿Cómo valora la existencia del servicio de consultas telefónicas del Banco de España?*

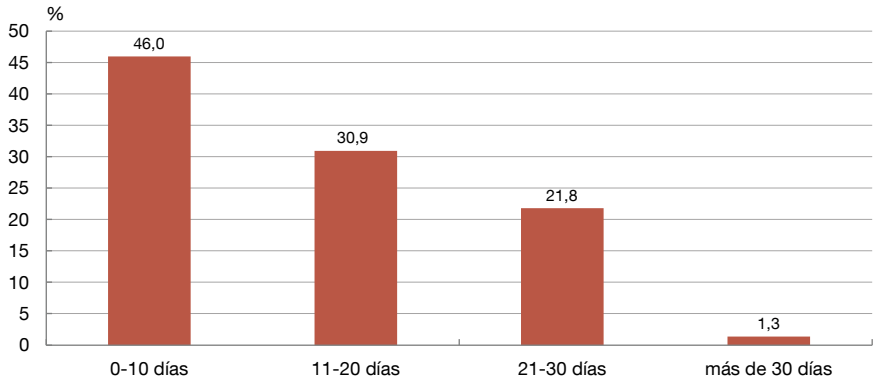
El objetivo de esta encuesta es capturar la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio, ponderando la calidad de la información proporcionada, la atención recibida y la propia existencia del servicio, con el fin de identificar posibles áreas de mejora.

1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización

De acuerdo con la Orden ECC/2502/2012, el plazo máximo para responder a las consultas formuladas por escrito es de un mes desde la fecha de presentación.

En 2024, el plazo de contestación de las consultas escritas, recogido en el gráfico 4.2, refleja una gestión eficiente por parte del Banco de España en la atención a los ciudadanos: la mayoría de ellas fueron respondidas en plazos reducidos, lo que evidencia una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en los procedimientos internos.

Gráfico 4.2
Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

En este sentido, se observa que casi la mitad de las consultas fueron atendidas en un plazo inferior a los 10 días, otro tercio antes del transcurso de 20 días y algo más de un 20 % en un plazo comprendido entre los 21 y los 30 días. El resto, esto es, tan solo en el 1,3 % de los casos, el tiempo de respuesta superó los 30 días. Esta distribución confirma que **el 77 % de las respuestas se produjeron dentro de los primeros 20 días, lo que pone de manifiesto una mejora notable del índice registrado el año anterior, que apenas alcanzó un 33 % de las consultas.**

No obstante, interesa precisar que las consultas que superan el plazo de un mes suelen corresponder a asuntos de mayor complejidad y relevancia. En estos casos se prioriza asegurar la calidad, precisión y coherencia de la respuesta, lo que implica una dedicación más extensa al análisis, la revisión de antecedentes y la validación de la información. Cabe destacar, además, que la proporción de estas consultas se ha reducido del 3 % al 1,3 %, lo que también evidencia una mejora significativa en los tiempos de respuesta.

El 98 % de las consultas escritas tramitadas en 2024 fueron resueltas dentro del plazo máximo establecido por la normativa.

2 Informe estadístico general

2.1 Evolución histórica (última década)

Según se refleja en el gráfico 4.3, durante el decenio 2015-2024 se observa un aumento de las consultas recibidas, con una tendencia creciente desde 2020, ejercicio en el que se produjo un incremento considerable. En 2024 se ha alcanzado el máximo histórico, con un total de **54.529 consultas recibidas** (45.527 telefónicas y 9.002 escritas) y un aumento del 9 % respecto al ejercicio anterior. Todo ello consolida la tendencia observada en los últimos años.

Tal como se observa en el gráfico 4.4, la distribución temática de las consultas recibidas en 2024 se concentra principalmente en cinco áreas: operativa del Banco de España (20 %), préstamos hipotecarios (18 %), cuentas, transferencias y adeudos (16 %), procedimiento de reclamaciones (16 %) y efectivo (12 %). Estos cinco temas representan más del 80 % del total de las consultas, lo que pone de manifiesto los principales intereses e inquietudes de la ciudadanía en materia financiera.

2.2 Temáticas consultadas

Distinguiendo ya por canales de entrada, se recibieron 9.002 **consultas escritas,** con lo que se mantiene —en línea con los dos años anteriores— un volumen elevado de consultas recibidas por esta vía. Las materias que despertaron el interés de los usuarios quedan representadas en el gráfico 4.5.

De los datos disponibles se desprende que el 79 % de las consultas escritas recibidas se concentraron en cinco categorías: préstamos hipotecarios (24 %), cuentas, transferencias y adeudos (23 %), operativa del Banco de España (14 %), efectivo (12 %) y valores, seguros y datos (6 %):

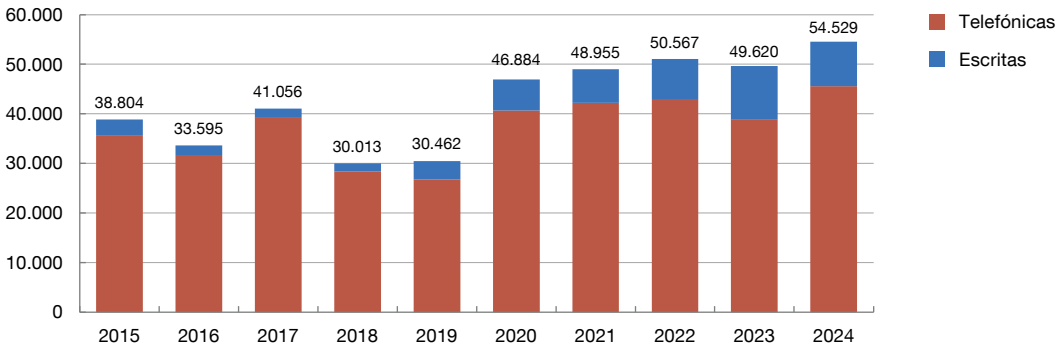
- Préstamos hipotecarios. En este ámbito, cabe destacar las consultas relativas a la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, motivadas por sentencias a las que ya se ha hecho referencia en el capítulo 1.

- Cuentas, transferencias y adeudos. Sobresalen las solicitudes de información sobre las cuentas en las que una persona figura como titular, que representan el 30 % de las consultas recogidas en esta categoría.

- Operativa del Banco de España. Predominan las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y sobre el servicio de cuentas directas de deuda pública, que son redirigidas en ambos casos a los canales correspondientes de atención ciudadana.

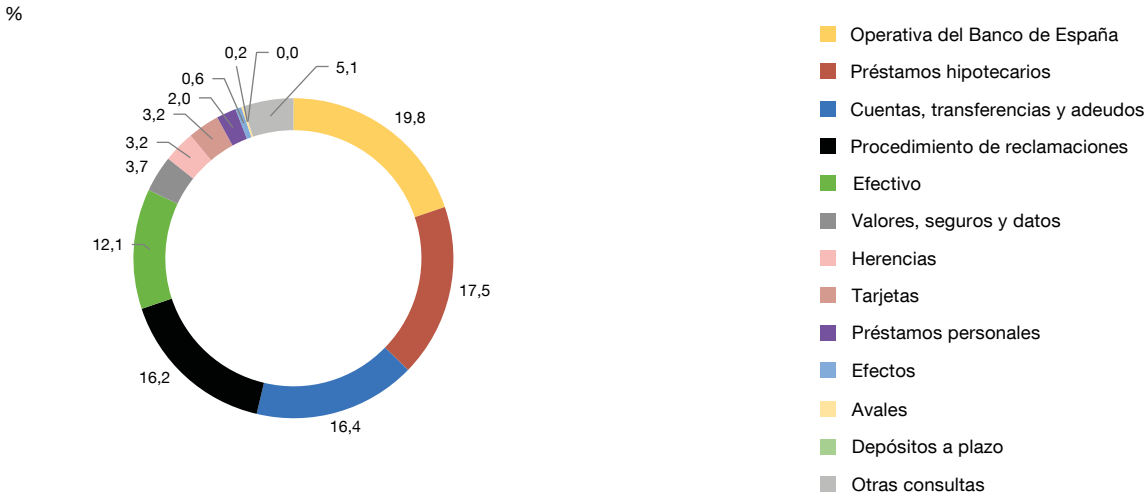
- Efectivo. Destacan las consultas sobre la adquisición de monedas de colección y conmemorativas, el estado de los expedientes abiertos en el CNA y el cambio de billetes o monedas en euros por otros de distinto valor (véase recuadro 4.1).

Gráfico 4.3
Consultas recibidas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.4
Materias de las consultas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

- Valores, seguros y datos. La mayoría de las cuestiones se encuentran relacionadas con la inclusión de los usuarios en diferentes registros de impagados y con el procedimiento para solicitar la baja de estos, casos que se redirigen a la Agencia Española de Protección de Datos.

Por su parte, en lo que concierne a las **consultas telefónicas,** el gráfico 4.6 muestra el desglose de las principales materias que los usuarios plantearon ante el servicio.

Del mencionado gráfico se desprende que el 83 % de las consultas telefónicas se concentraron en cinco categorías: operativa del Banco de España (21 %), procedimiento de reclamaciones

Cuadro 4.1
Materias de las consultas recibidas en 2024. Detalle

	2024	
	Número	% s/ total
Operativa del Banco de España	10.770	19,8
CIR	4.411	8,1
Deuda pública	3.914	7,2
Estadística	1.230	2,3
Registro	1.215	2,2
Préstamos hipotecarios	9.542	17,5
Gastos de formalización	5.644	10,4
Código de Buenas Prácticas	679	1,2
Cancelación	635	1,2
Comisiones y gastos	480	0,9
Otras consultas	2.104	3,9
Cuentas, transferencias y adeudos	8.938	16,4
Blanqueo de capitales	1.591	2,9
Titulares	942	1,7
Comisiones y gastos	929	1,7
Cancelación	593	1,1
Otras consultas	4.883	9,0
Procedimiento de reclamaciones	8.843	16,2
Consulta de expediente	6.954	12,8
Trámite de reclamación	1.650	3,0
Plazo de respuesta o resolución	239	0,4
Efectivo	6.618	12,1
Billetes y monedas	5.215	9,6
Cambio de divisas	973	1,8
Cambio de pesetas	392	0,7
Otras consultas	38	0,1
Valores, seguros y datos	2.024	3,7
AEPD	769	1,4
CNMV	469	0,9
DGSFP	384	0,7
Otras consultas	402	0,7
Herencias	1.744	3,2
Disposición	179	0,3
Información y documentación	62	0,1
Comisiones y gastos	41	0,1
Tramitación de testamentaría	18	0,0
Otras consultas	1.444	2,6
Tarjetas	1.743	3,2
Fraude	985	1,8
Comisiones y gastos	78	0,1
Disconformidad deuda pendiente	60	0,1
Cancelación	58	0,1
Otras consultas	562	1,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.1
Materias de las consultas recibidas en 2024. Detalle (cont.)

	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos personales	1.066	2,0
Intereses	151	0,3
Información y documentación	130	0,2
Cancelación	123	0,2
Productos vinculados	110	0,2
Otras consultas	552	1,0
Efectos	332	0,6
Avales	116	0,2
Cancelación	12	0,0
Ejecución	7	0,0
Comisiones y gastos	2	0,0
Concesión	2	0,0
Otras consultas	93	0,2
Depósitos a plazo	23	0,0
Información y documentación	5	0,0
Apertura	4	0,0
Cancelación	4	0,0
Intereses	4	0,0
Otras consultas	6	0,0
Otras consultas	2.770	5,1
Operación no bancaria	1.697	3,1
Fraude	665	1,2
Incidencias en Sede Electrónica	141	0,3
Préstamos especiales	99	0,2
Otras consultas	168	0,3
TOTAL	**54.529**	**100,0**

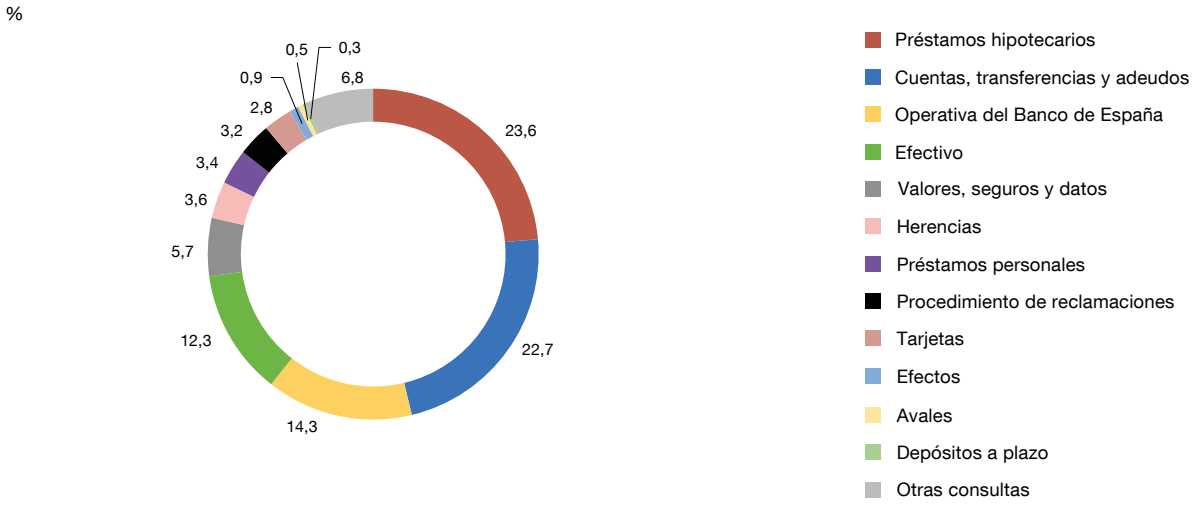
FUENTE: Banco de España.

(19 %), préstamos hipotecarios (16 %), cuentas, transferencias y adeudos (15 %) y efectivo (12 %). En relación con estas categorías, cabría señalar lo siguiente:

- Operativa del Banco de España. Destacan las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y sobre el servicio de cuentas directas de deuda pública. Para canalizar estas cuestiones adecuadamente y de manera temprana, se incorporó un aviso informativo en la locución telefónica de entrada que remite a los canales específicos de atención ciudadana.

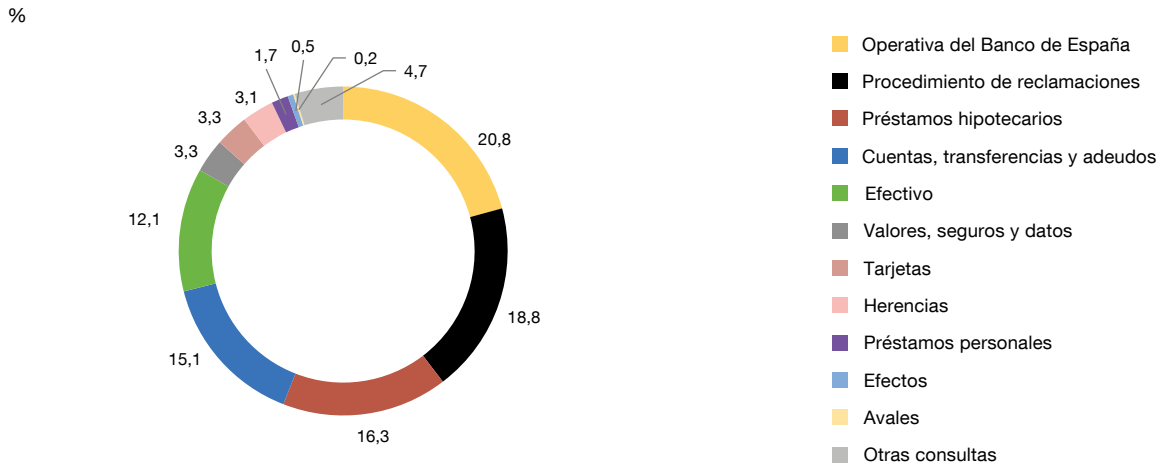
- Procedimiento de reclamaciones. Esta categoría, habitual entre las más frecuentes, incluye consultas sobre el estado de los expedientes de reclamación, los pasos para presentar una reclamación y los plazos máximos de resolución establecidos por la normativa. La ciudadanía valora especialmente la inmediatez y accesibilidad del canal telefónico para este tipo de información.

Gráfico 4.5
Materias de las consultas escritas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.6
Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

- Préstamos hipotecarios. Al igual que en el caso de las consultas escritas, predominan las cuestiones relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, motivadas por la declaración de nulidad de determinadas cláusulas por parte de los tribunales.

- Cuentas, transferencias y adeudos. Las llamadas en esta categoría se centran en situaciones de bloqueo y cancelación de cuenta, derivadas de la aplicación de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Cuadro 4.2

Materias de las consultas escritas en 2024. Detalle

	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	2.121	23,6
Gastos de formalización	990	11,0
Comisiones y gastos	298	3,3
Código de Buenas Prácticas	174	1,9
Intereses	118	1,3
Otras consultas	541	6,1
Cuentas, transferencias y adeudos	2.042	22,7
Titulares	613	6,8
Comisiones y gastos	206	2,3
Cambio de titular	131	1,5
Blanqueo de capitales	130	1,4
Otras consultas	962	10,7
Operativa del Banco de España	1.290	14,3
CIR	510	5,7
Deuda pública	469	5,2
Registro	210	2,3
Estadística	101	1,1
Efectivo	1.105	12,3
Billetes y monedas	813	9,0
Cambio de divisas	219	2,4
Cambio de pesetas	35	0,4
Otras consultas	38	0,4
Valores, seguros y datos	511	5,7
AEPD	341	3,8
CNMV	101	1,1
DGSFP	48	0,5
Otras consultas	21	0,2
Herencias	324	3,6
Disposición	179	2,0
Información y documentación	62	0,7
Comisiones y gastos	41	0,5
Tramitación de testamentaría	18	0,2
Otras consultas	24	0,3
Préstamos personales	310	3,4
Intereses	84	0,9
Concesión	50	0,6
Información y documentación	34	0,4
Cancelación	29	0,3
Otras consultas	113	1,3
Procedimiento de reclamaciones	291	3,2
Consulta de expediente	150	1,7
Trámite de reclamación	141	1,6

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.2
Materias de las consultas escritas en 2024. Detalle (cont.)

	2024	
	Número	% s/ total
Tarjetas	251	2,8
Fraude	86	1,0
Comisiones y gastos	35	0,4
Cancelación	26	0,3
Incidencias en cajeros automáticos	16	0,2
Otras consultas	88	1,0
Efectos	82	0,9
Avales	43	0,5
Cancelación	12	0,1
Ejecución	7	0,1
Comisiones y gastos	2	0,0
Concesión	2	0,0
Otras consultas	20	0,2
Depósitos a plazo	23	0,3
Información y documentación	5	0,1
Apertura	4	0,0
Cancelación	4	0,0
Intereses	4	0,0
Otras consultas	6	0,1
Otras consultas escritas	609	6,8
Fraude	360	4,0
Operación no bancaria	205	2,3
Cajas de alquiler	13	0,1
Leasing	8	0,1
Otras consultas	23	0,3
TOTAL	**9.002**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

- Efectivo. Destacan las consultas sobre la adquisición de monedas de colección y conmemorativas, el estado de los expedientes del CNA y el cambio de billetes o monedas en euros a otros de distinto valor, en línea con lo observado en las consultas escritas (véase recuadro 4.1).

Las consultas sobre la CIR y la deuda pública se atienden en sus canales correspondientes. Para más información, pueden visitarse los siguientes enlaces:

- Consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR: Sede Electrónica del Banco de España.
- Deuda pública emitida por el Tesoro: apartado «Cuentas directas» del sitio web del Banco de España.

Cuadro 4.3
Materias de las consultas telefónicas en 2024. Detalle

	2024	
	Número	% s/ total
Operativa del Banco de España	9.480	20,8
CIR	3.901	8,6
Deuda pública	3.445	7,6
Estadística	1.129	2,5
Registro	1.005	2,2
Procedimiento de reclamaciones	8.552	18,8
Consulta de expediente	6.804	14,9
Trámite de reclamación	1.509	3,3
Plazo de respuesta o resolución	239	0,5
Préstamos hipotecarios	7.421	16,3
Gastos de formalización	4.654	10,2
Cancelación	635	1,4
Código de Buenas Prácticas	505	1,1
Productos vinculados	245	0,5
Otras consultas	1.382	3,0
Cuentas, transferencias y adeudos	6.896	15,1
Blanqueo de capitales	1.461	3,2
Comisiones y gastos	723	1,6
Bloqueo	539	1,2
Cancelación	477	1,0
Otras consultas	3.696	8,1
Efectivo	5.513	12,1
Billetes y monedas	4.402	9,7
Cambio de divisas	754	1,7
Cambio de pesetas	357	0,8
Valores, seguros y datos	1.513	3,3
AEPD	428	0,9
CNMV	368	0,8
DGSFP	336	0,7
Otras consultas	381	0,8
Tarjetas	1.492	3,3
Fraude	899	2,0
Disconformidad con deuda pendiente	45	0,1
Comisiones y gastos	43	0,1
Información y documentación	39	0,1
Otras consultas	466	1,0
Herencias	1.420	3,1
Préstamos personales	756	1,7
Información y documentación	96	0,2
Cancelación	94	0,2
Productos vinculados	87	0,2
Intereses	67	0,1
Otras consultas	412	0,9
Efectos	250	0,5

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.3
Materias de las consultas telefónicas en 2024. Detalle (cont.)

	2024	
	Número	% s/ total
Avales	73	0,2
Otras consultas telefónicas	2.161	4,7
Operación no bancaria	1.492	3,3
Fraude	305	0,7
Incidencias en Sede Electrónica	139	0,3
Préstamos especiales	92	0,2
Otras consultas	133	0,3
TOTAL	**45.527**	**100,0**

FUENTE: Banco de España.

En resumen, el análisis de las consultas recibidas durante 2024 refleja un marcado interés de los ciudadanos por temas estrechamente vinculados a la actualidad económica y a los servicios ofrecidos por el Banco de España. Las materias más consultadas —operativa del Banco (CIR y deuda pública), préstamos hipotecarios y efectivo— concentran una parte significativa de las interacciones, lo que pone de manifiesto la relevancia de estas cuestiones en el entorno financiero de los usuarios del servicio.

Asimismo, se observa una diferenciación en el uso de los canales de comunicación según el tipo de consulta. Mientras que el canal escrito se emplea preferentemente para las cuestiones más complejas o que requieren documentación, como la inclusión en registros de impagados, el canal telefónico se utiliza para obtener información inmediata, como es el caso de los procedimientos para presentar reclamaciones y para conocer el estado de expedientes en tramitación. Esta disparidad evidencia la complementariedad de ambos canales y la necesidad de mantener una atención adaptada a las características de cada tipo de consulta.

En conjunto, los datos analizados permiten identificar patrones de comportamiento y áreas de mayor demanda de información por parte del público, lo que resulta clave para orientar futuras mejoras en los servicios de atención a la ciudadanía.

Las respuestas a las consultas se elaboran teniendo en consideración, además de la normativa vigente en cada momento, las distintas ediciones de la *Memoria de Reclamaciones* publicadas por el Banco de España y los criterios del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

Recuadro 4.1

CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EFECTIVO (BILLETES Y MONEDAS)

El efectivo es muy importante para la economía. Los billetes y las monedas en euros son el único medio de pago de curso legal en la zona euro, están disponibles para toda la población y permiten pagar y ahorrar a quienes no tienen acceso a medios electrónicos. Por ello, el efectivo contribuye al proceso de inclusión financiera de personas sin cuenta bancaria o sin acceso a pagos digitales, además de servir de alternativa segura cuando fallan los sistemas electrónicos.

El Banco de España tiene funciones legalmente atribuidas asociadas a la emisión, circulación y retirada de billetes y monedas. Además, ofrece varios servicios relacionados con el efectivo en su Sede Electrónica. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Cambio de billetes y monedas en euros por otros de distinto valor.
- Comprobación de billetes y monedas presuntamente falsos.
- Solicitud de canje de billetes defectuosos y deteriorados.
- Otros asuntos relacionados con el efectivo.

Los gráficos 1 y 2 muestran los temas más frecuentes planteados en los canales telefónico y escrito.

Más concretamente, entre todas las consultas atendidas este año, destacan las relacionadas con:

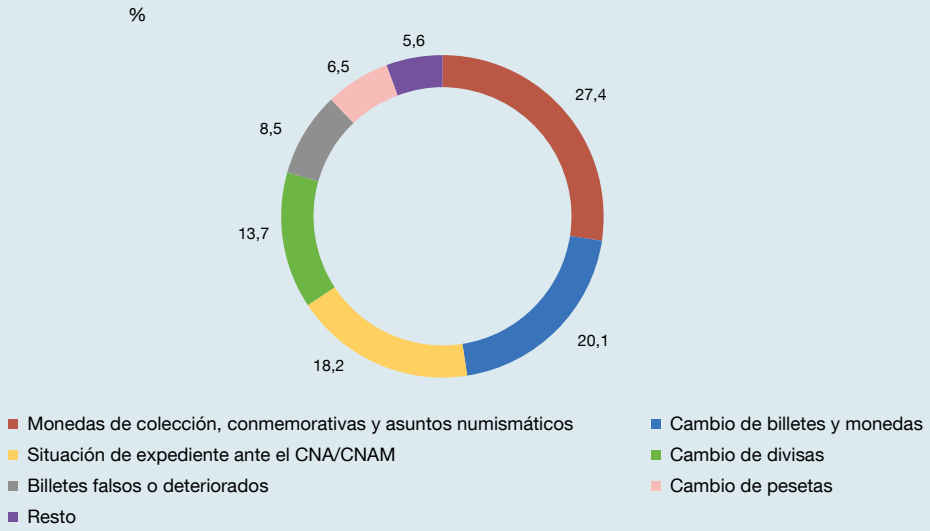
a) La puesta en circulación de monedas de 2 euros conmemorativas del 200 Aniversario de la Policía Nacional y de «La Catedral, el Alcázar y el Archivo de Indias de Sevilla», así como con la disponibilidad y la posibilidad de conseguir la moneda de colección de 40 euros dedicada a la «Mayoría de edad de Su Alteza Real la Princesa de Asturias».

Más información sobre monedas conmemorativas y de colección en el sitio web del Banco de España.

b) El estado de los expedientes abiertos para analizar los casos de billetes o monedas presuntamente falsos, gestionados por el Centro Nacional de Análisis (CNA). Entre los focos de interés de los usuarios, destacan los procedimientos que se siguen cuando una entidad financiera retiene un billete sospechoso y lo envía al Banco de España para su análisis.

Más información sobre la comprobación de billetes y monedas presuntamente falsos en la Sede Electrónica del Banco de España.

Gráfico 1
Consultas telefónicas sobre efectivo recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

Recuadro 4.1

CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EFECTIVO (BILLETES Y MONEDAS) (cont.)

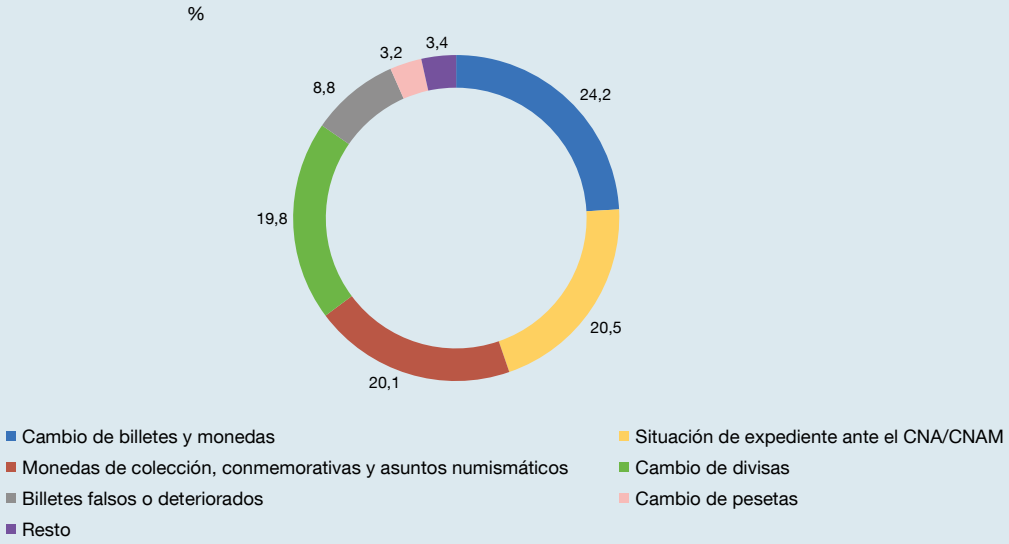
c) El servicio de cambio de billetes o monedas denominados en euros por otros de distinto valor. El interés de los consultantes se orientó hacia la forma de realizar el cambio en el Banco de España, el posible coste del servicio y el límite por operación.

Más información sobre el cambio de billetes y monedas en euros a otros de distinto valor en la Sede Electrónica del Banco de España.

Algunos servicios relacionados con el efectivo requieren atención presencial en sus sedes y cita previa.

Puede consultar el estado de un expediente sobre billetes falsos en la aplicación «Formulario web» del Banco de España. Solo necesita el número de registro proporcionado por su entidad y su documento de identidad.

Gráfico 2
Consultas escritas sobre efectivo recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

3 Descripción de consultas escritas de interés

EXIGENCIA DE PRESENCIA FÍSICA PARA LA CANCELACIÓN DE CUENTAS Y TRANSFERENCIA DEL SALDO PENDIENTE

INFORMACIÓN FISCAL QUE FACILITAN LAS ENTIDADES

PRÉSTAMO RESPONSABLE E INCLUSIÓN EN EL REGISTRO DE IMPAGADOS

TRANSFERENCIAS INMEDIATAS

RESPONSABILIDAD DEL AVALISTA DE UN PRÉSTAMO

NOVACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS CON EXTINCIÓN DEL CONDOMINIO

DOCUMENTO DE REVISIÓN DEL TIPO DE INTERÉS EN PRÉSTAMO HIPOTECARIO. COMUNICACIÓN Y DISCREPANCIAS

COMISIONES POR DISPOSICIÓN DE FONDOS HEREDITARIOS Y EXIGENCIA DE APERTURA DE CUENTA

3.1 Exigencia de presencia física para la cancelación de cuentas y transferencia del saldo pendiente

La normativa no obliga a acudir al banco físicamente para cerrar una cuenta, pero habrá que estar a lo que diga el contrato. La entidad debe hacerlo en un máximo de 24 horas desde la solicitud. Si existe un saldo remanente, la entidad debe ponerlo a disposición del titular.

Véase la página 96 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.2 Información fiscal que facilitan las entidades

Los bancos deben proporcionar a Hacienda y a sus clientes la información fiscal necesaria para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. El Banco de España, por su parte, no tiene acceso a la información relativa a los productos bancarios contratados por cada cliente.

Véase la página 65 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.3 Préstamo responsable e inclusión en el registro de impagados

Las entidades deben evaluar la solvencia del cliente antes de conceder financiación, informar a este de si la deniegan por figurar en ficheros de impagados y comunicar la decisión sin demoras, sin que ello limite su libertad de contratación.

Véanse las páginas 214 y 226 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.4 Transferencias inmediatas

Desde enero de 2025, las transferencias inmediatas en la zona euro deben costar lo mismo que las ordinarias. Asimismo, desde el 9 de enero de este año todas las entidades deben estar preparadas para recibirlas y, a partir del 9 de octubre, también para emitirlas.

Véase la página 169 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.5 Responsabilidad del avalista de un préstamo

El avalista responde del préstamo si el deudor incumple, según lo pactado en el contrato, y debe ser informado con claridad de sus obligaciones y notificado en caso de impago por el principal.

Véase el capítulo 9 (páginas 355 y siguientes) del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.6 Novación de préstamos hipotecarios con extinción del condominio

La liberación de uno de los cotitulares de un préstamo hipotecario requiere el consentimiento expreso de la entidad, sin que los acuerdos entre prestatarios surtan efecto frente a esta si no media su aceptación.

Véase la página 277 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.7 Documento de revisión del tipo de interés en préstamo hipotecario. Comunicación y discrepancias

En los préstamos sujetos a un tipo de interés variable, la entidad debe comunicar, con 15 días de antelación, el nuevo interés aplicable tras la revisión, detallando su impacto en el coste y los pagos.

Véase la página 264 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3.8 Comisiones por disposición de fondos hereditarios y exigencia de apertura de cuenta

Tras la testamentaría, la entidad no puede imponer la apertura de una cuenta ni cobrar por disponer de los fondos, salvo que los herederos elijan un medio distinto al ofrecido por la entidad y que podría conllevar el pago de una comisión.

Véase la página 390 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADR	*Alternative dispute resolution* o resolución alternativa de litigios
AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
App	Aplicación móvil
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
CBP	Código de Buenas Practicas
CC	Cooperativa de Crédito
CCV	Cooperativa de Crédito Valenciana
CIR	Central de Información de Riesgos
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
GmbH	*Gesellschaft mit beschränkter Haftung* o sociedad limitada en alemán
ICO	Instituto de Crédito Oficial
IFE	Informe favorable a la entidad
IFR	Informe favorable al reclamante
ISP	Informe sin pronunciamiento
NV	*Naamloze vennootschap* o sociedad anónima en neerlandés
OTP	*One-time password* o clave de un solo uso
PCB	Portal del Cliente Bancario
Phishing	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
RAI	Rectificación antes de informe
SA	Sociedad anónima
SAC	Servicio de atención al cliente
SAE	Sociedad anónima europea
SCC	Sociedad Cooperativa de Crédito
SCCLG	Sociedad Cooperativa de Crédito Limitada Gallega
SCCV	Sociedad Cooperativa de Crédito Valenciana
SCVC	Sociedad Cooperativa Valenciana de Crédito
SL	Sociedad limitada
SMS	*Short message service* o servicio de mensajes cortos
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
UAB	*Uždaroji akcinė bendrovė* o sociedad anónima cerrada en lituano
UE	Unión Europea
Vishing	Variante del *phishing* en la que el engaño se realiza a través de una línea telefónica u otro canal de voz

Directiva 2013/11/UE	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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)
Ley 44/2002	Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
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
RD-Ley 1/2017	Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo
RD-Ley 19/2018	Real Decreto-ley 19/2018, de 12 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (RDLSP)
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
Circular 4/2021	Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones

Sentencia n.º 241/2013, de 9 de mayo, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo
Sentencia n.º 464/2014, de 8 de septiembre, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo
Sentencia n.º 705/2015, de 23 de diciembre, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo
Sentencia n.º 149/2020, de 4 de marzo, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo

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

José Luis Escrivá, gobernador del Banco de España. Olga Guarddón. © Banco de España 8

Chaflán de Cibeles, sede central del Banco de España. Olga Guarddón. © Banco de España 10-11

Siglas del Banco de España en rejilla decorativa. Nina Prodanova. © Banco de España 63-64

Portón exterior, chaflán del paseo del Prado. Olga Guarddón. © Banco de España 86-87

Fachada de la sede de Cibeles (detalle). Olga Guarddón. © Banco de España 95-96

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, 2025
ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)