

SÍNTESIS DE LA MEMORIA

Presentación de la Memoria de la actividad de reclamaciones y consultas 2025

21 de julio de 2026

UNA MEMORIA MÁS SIMPLE, MÁS ACCESIBLE

De un informe técnico y extenso...

18% más concisa

...a una versión más gráfica, clara y comprensible para el ciudadano

(también accesible en formato [interactivo](#))



¿QUÉ RECOGE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES?

LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS EN EL EJERCICIO 2025 Y SUS RESULTADOS



Rinde cuentas ante la ciudadanía de la actividad del servicio de reclamaciones



La labor de resolución de reclamaciones del Banco de España es crucial para velar por la **protección del cliente y facilitar la supervisión de conducta**



Contribuye al buen funcionamiento del sistema financiero y a una **relación equilibrada y transparente** entre entidades y clientes

ESTRUCTURA



Presentación del
Gobernador (2 pág.)



Tribuna de la
Subgovernadora
(3 pág.) **(nuevo)**



Resumen ejecutivo
(4 pág.) **(nuevo)**

CAPÍTULOS:

- 1 | Datos de la actividad de reclamaciones (18 pág.)
- 2 | Análisis de las reclamaciones admitidas (22 pág.)
- 3 | Criterios novedosos de 2025 y casos de interés (8 pág.)
- 4 | Actividad de consultas (16 pág.)

ANEJOS

- 1 | Informe estadístico general de las reclamaciones recibidas en 2025 (5 pág.)
- 2 | Informe estadístico de las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (5 pág.)
- 3 | Expedientes inadmitidos (3 pág.)
- 4 | Formas de resolución expedientes admitidos (16 pág.) **(nuevo)**

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

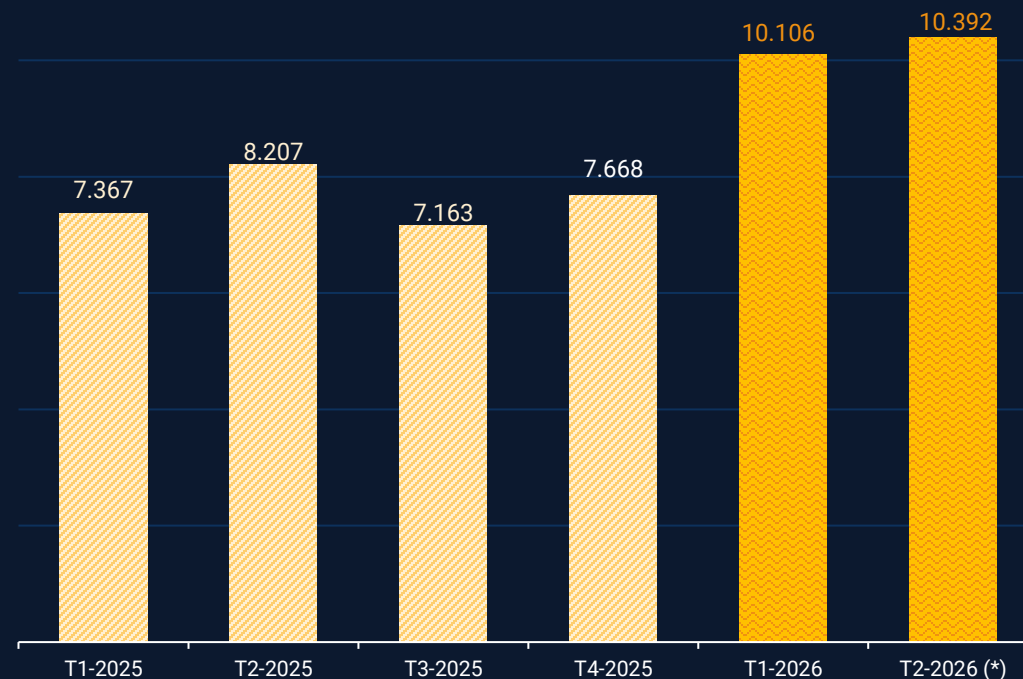
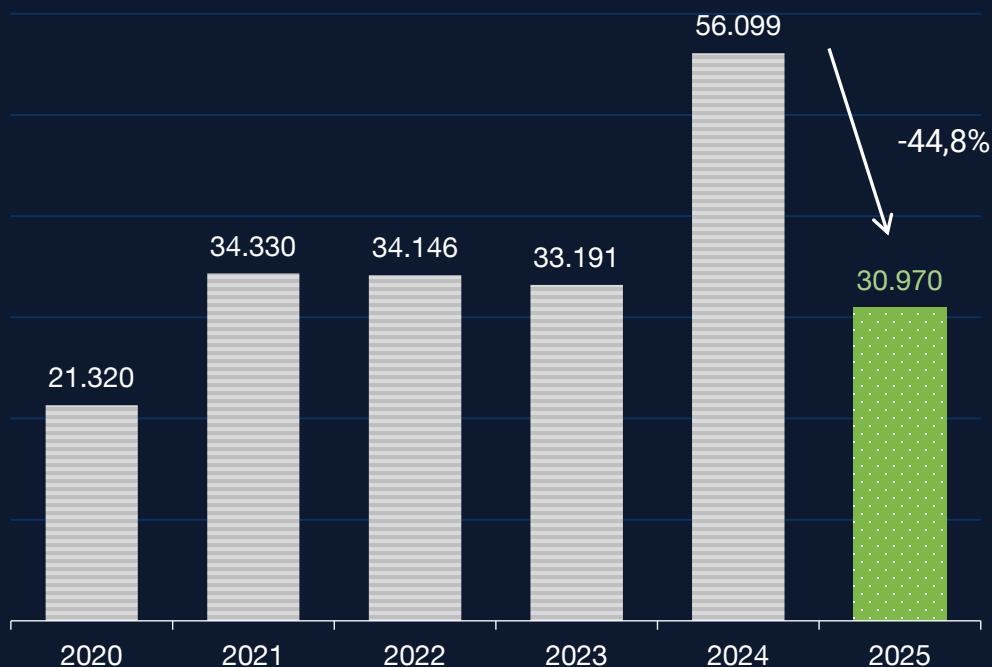
3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

4 **Actividad
de consultas**

5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



- En 2025 se recibieron un **45% menos** reclamaciones que en 2024 (reducción expedientes gastos hipotecarios)
- Si se mantiene la tendencia en 2026, el volumen anual podría situarse por encima de los 40.000 expedientes

1

Actividad de reclamaciones

2

3

4

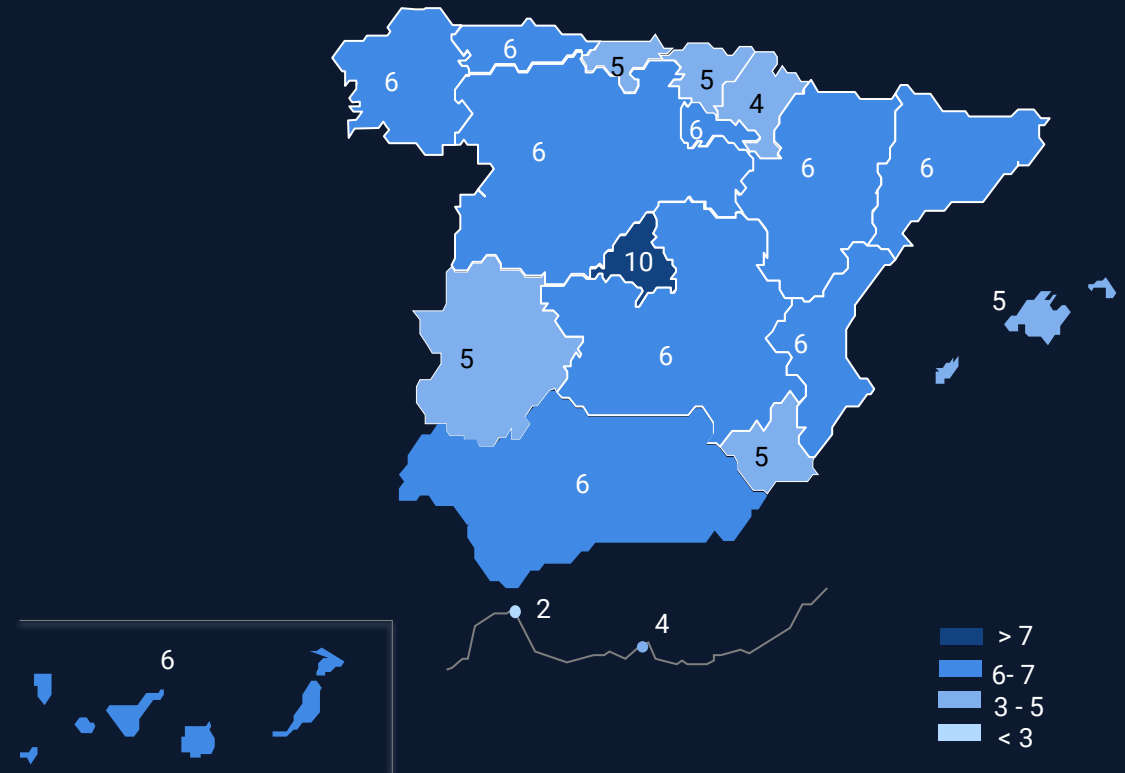
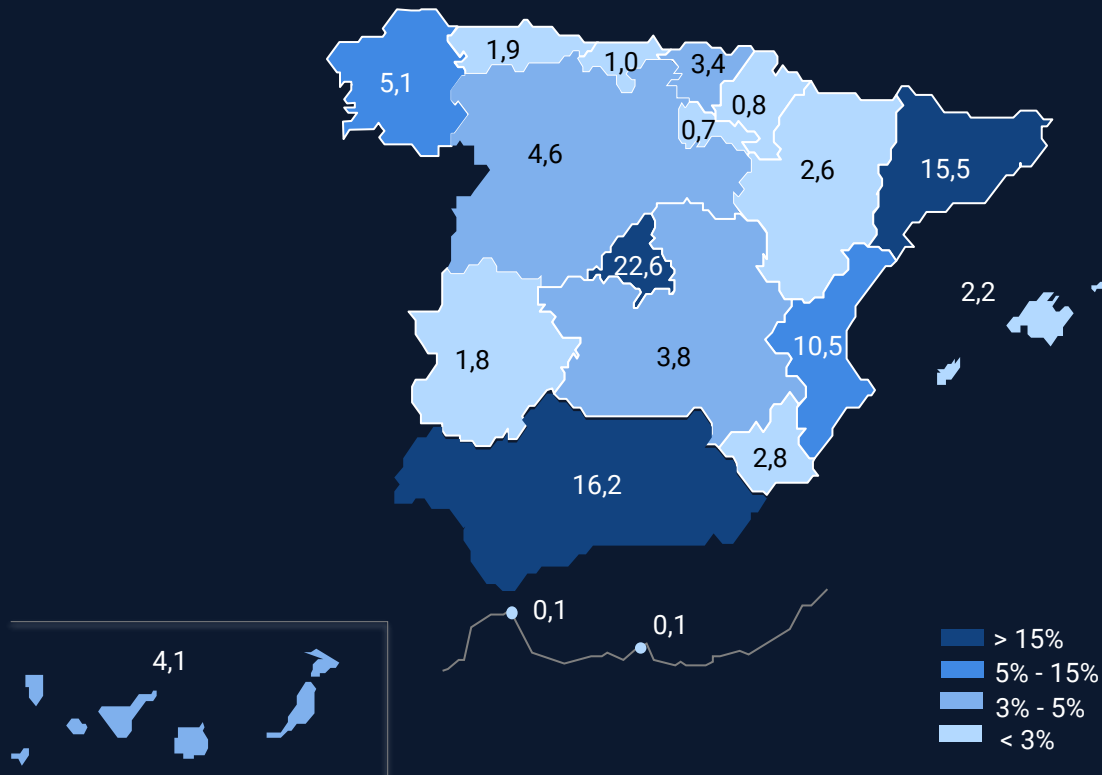
5

6

RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

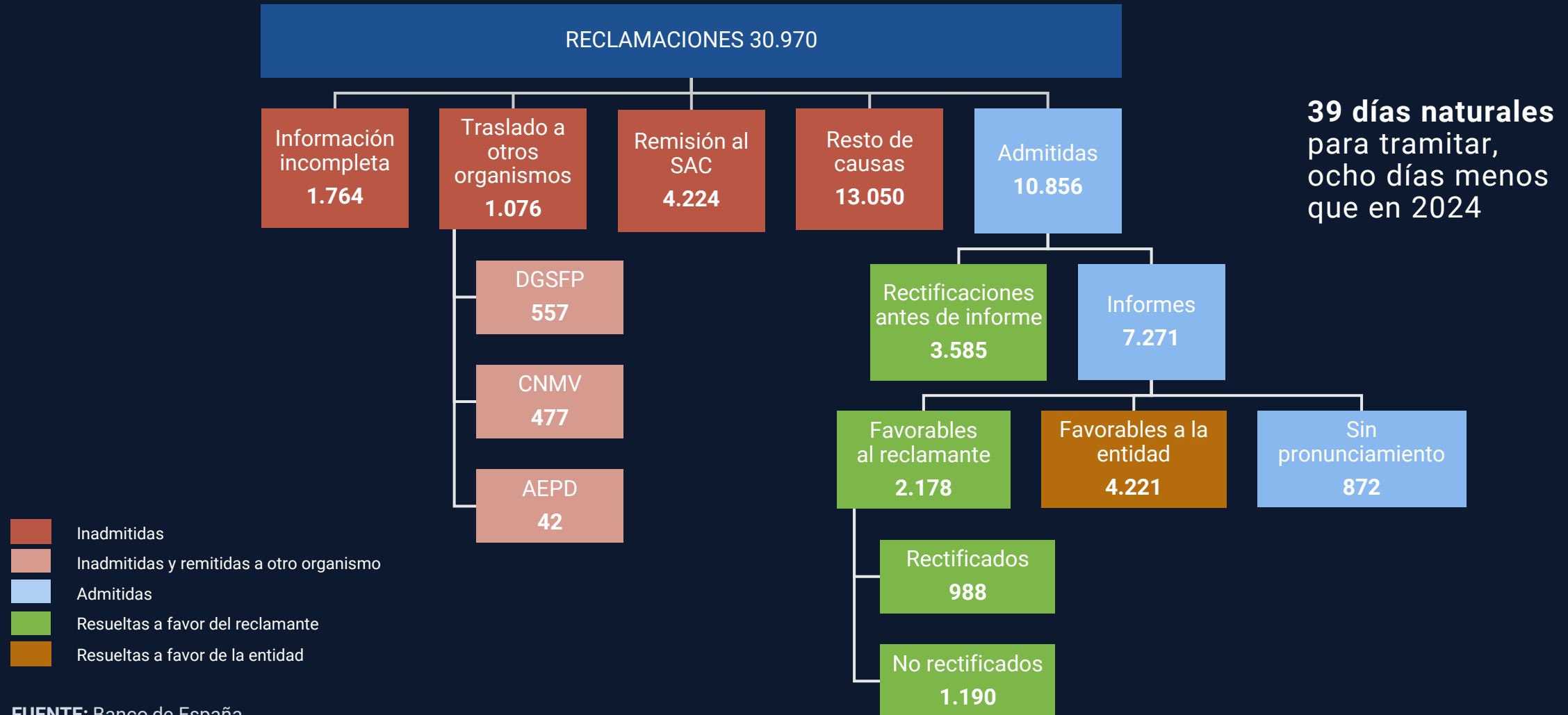
Madrid, Andalucía y Cataluña concentraron más de la mitad de las reclamaciones recibidas (en %)

De media, se recibieron **6 reclamaciones por cada 10.000 habitantes**, 6 menos que en 2024



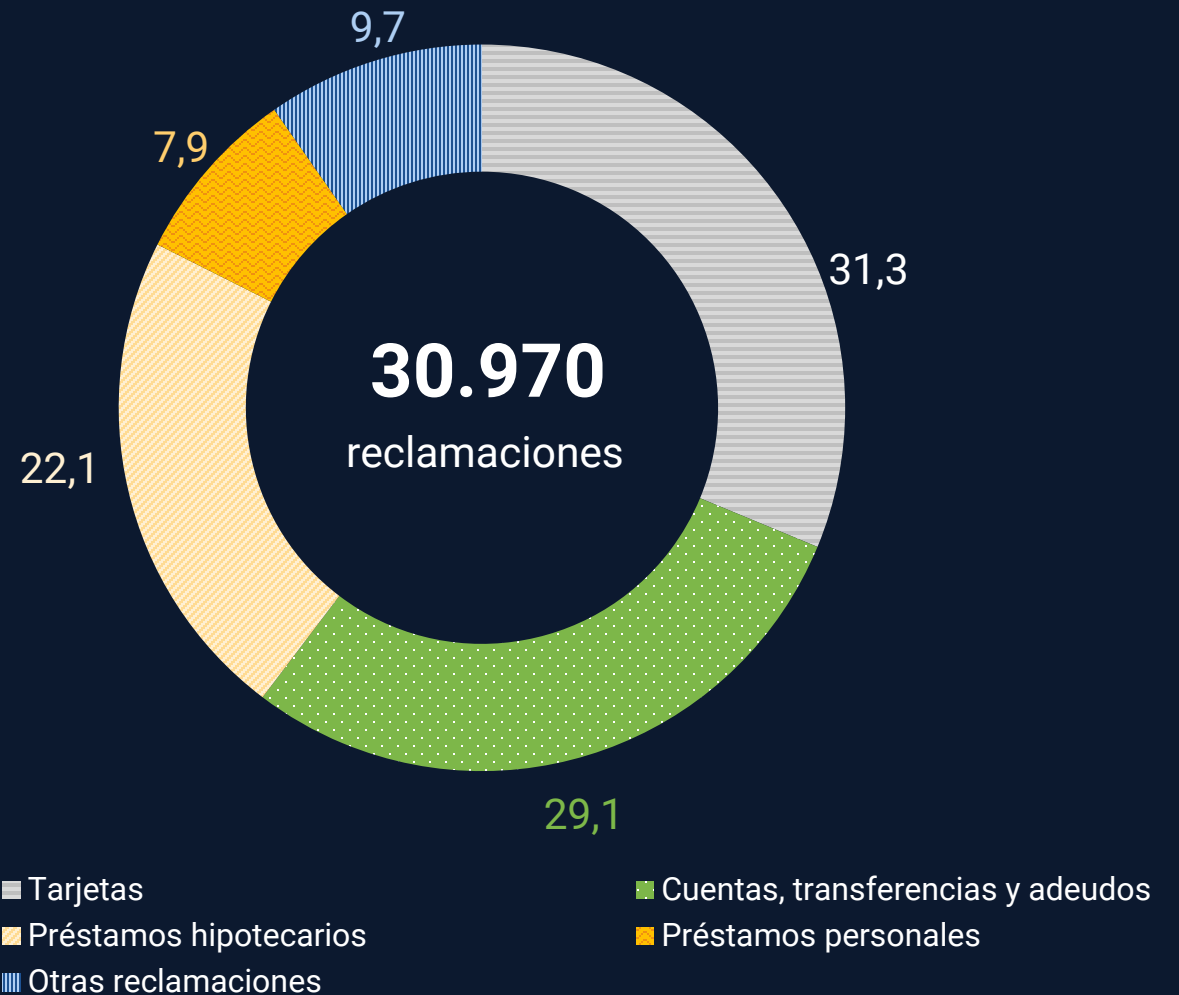
FUENTE: Banco de España.

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



RECLAMACIONES POR PRODUCTOS

- En 2025 **ocho de cada diez** reclamaciones están relacionadas con uno de estos **tres productos**: tarjetas, cuentas, transferencias y adeudos e hipotecas
- **Fuerte caída del peso de hipotecas** (22 % vs 62 %) frente al aumento de tarjetas (31 % vs 15 %) y cuentas, transferencias y adeudos (29 % vs 15 %)



1

Actividad de reclamaciones

2

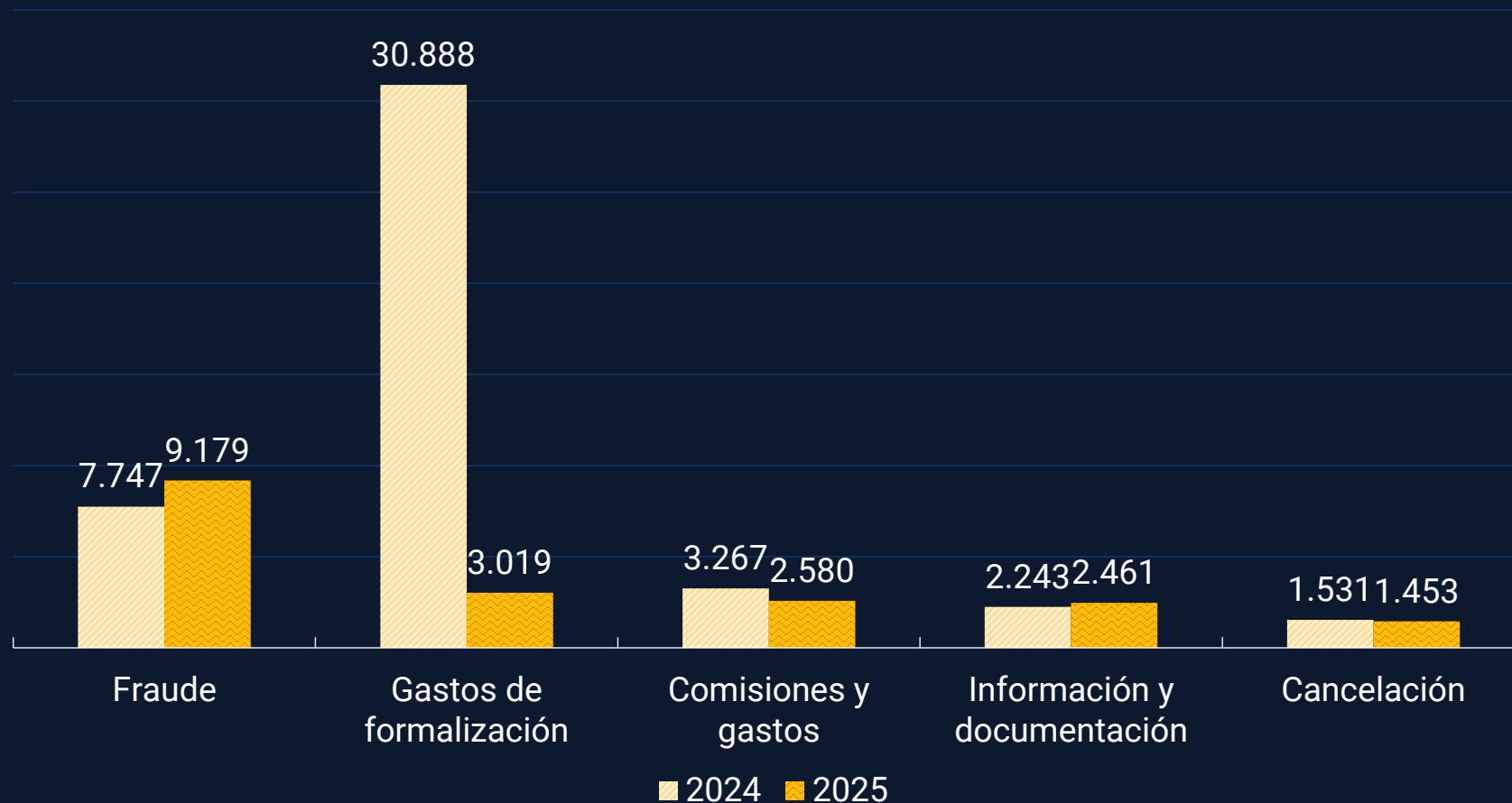
3

4

5

6

RECLAMACIONES POR TEMÁTICAS



- El **60% de las reclamaciones** recibidas en 2025 se agrupan en cinco ámbitos
- Operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 %)

1

Actividad de reclamaciones

2

3

4

5

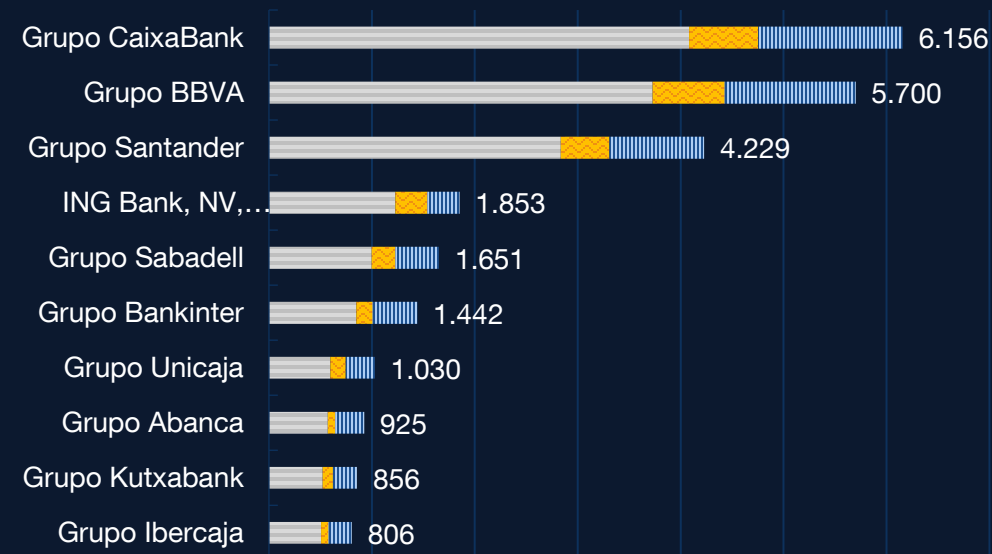
6

ENTIDADES MÁS RECLAMADAS EN 2025



FUENTE: Banco de España.

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



■ Inadmisiónes

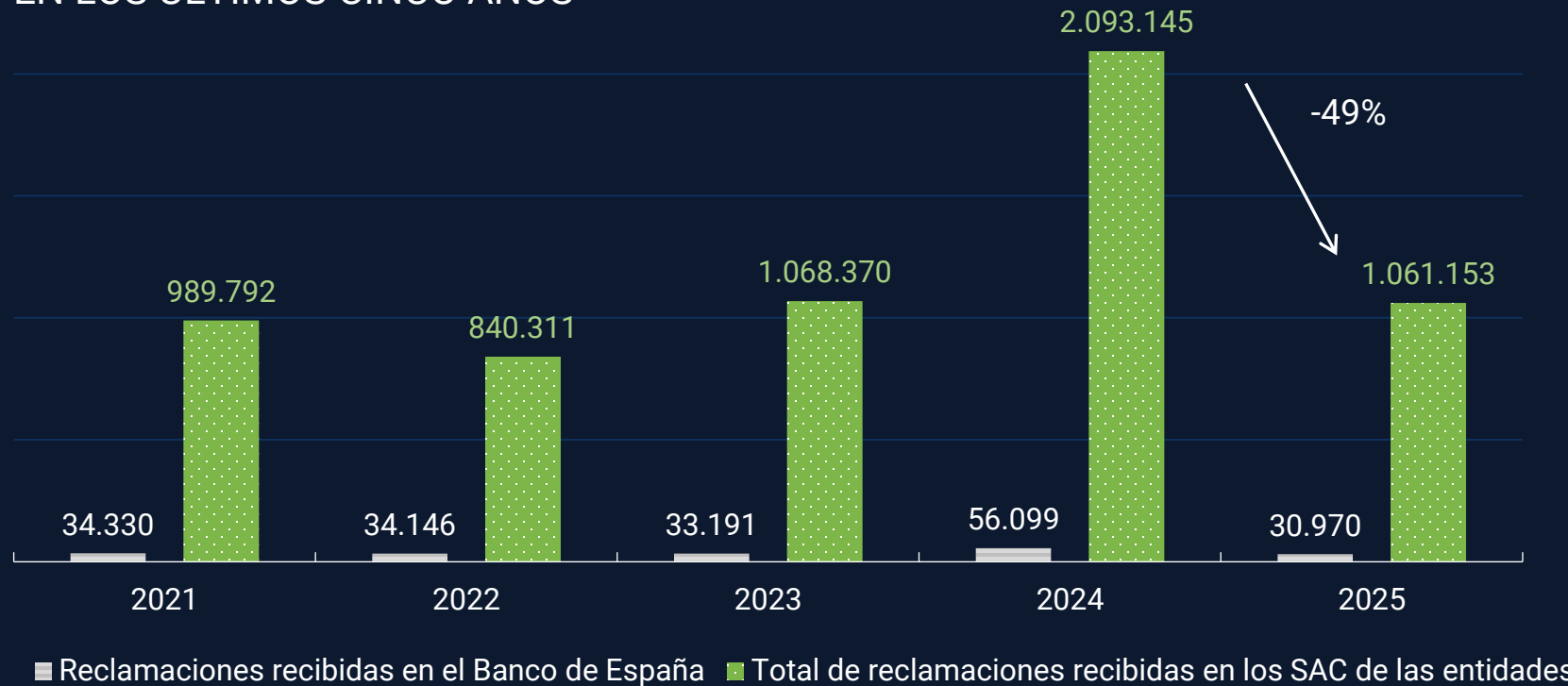
■ Rectificaciones antes de informe

■ Informes (favorables a la entidad, favorables al reclamante y sin pronunciamiento)

- Los 3 mayores grupos concentran el 52 % de las reclamaciones
- El número de reclamaciones recibidas por cada entidad guarda una relación directa, en términos generales, con su tamaño y su presencia en el mercado

ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC): RECLAMACIONES RECIBIDAS

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SAC DE LAS ENTIDADES Y EL BANCO DE ESPAÑA
EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS



- Descenso del **49 %** en 2025, similar a las reclamaciones en Banco de España
- El **7% de las reclamaciones** resueltas por las entidades de manera contraria al reclamante **acabaron llegando al Banco de España**

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

4 **Actividad
de consultas**

5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

1

2

Análisis de las reclamaciones admitidas

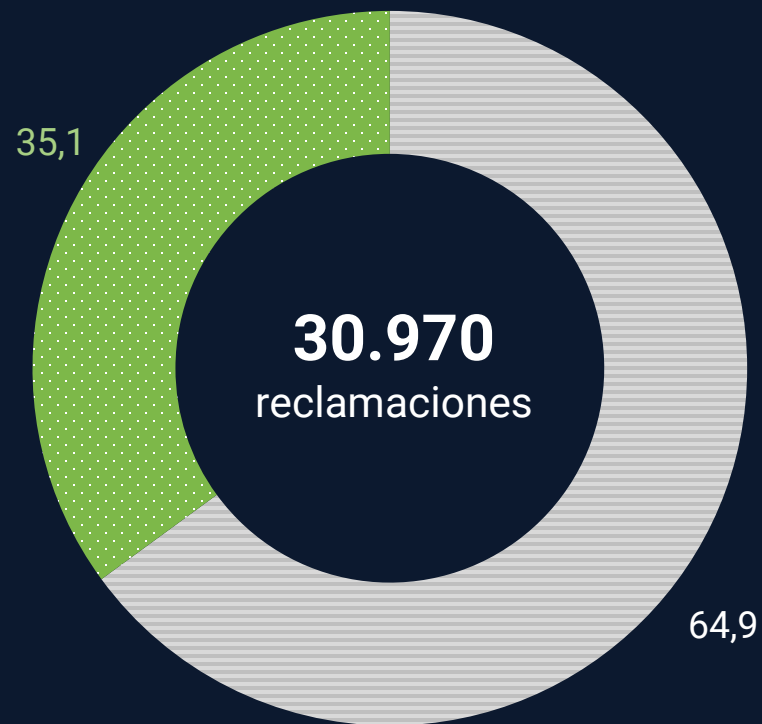
3

4

5

6

RECLAMACIONES ADMITIDAS



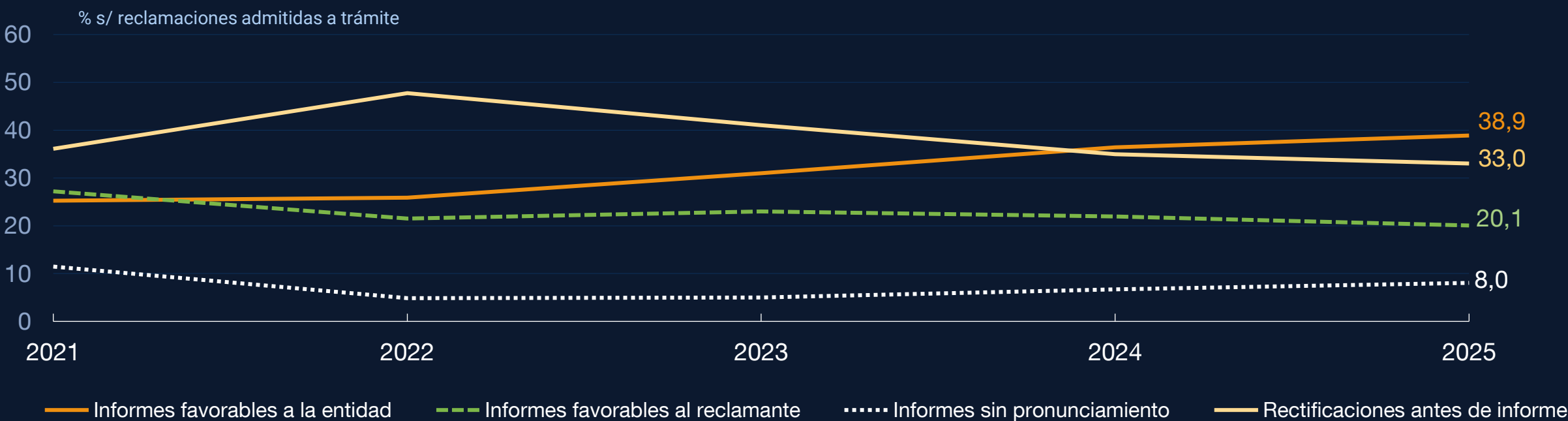
■ Inadmitidas ■ Admitidas

35 % del total de reclamaciones recibidas
(20 % en 2024)

10.856 admitidas. Cifra ligeramente inferior
a la de 2024 (-1,8 %)

Anejo 4 (nuevo): análisis específico de las
temáticas según el tipo de resolución, así
como de los expedientes rectificados y no
rectificados

DISTRIBUCIÓN DE RESOLUCIONES EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



- Más de la mitad de concluyeron con un resultado favorable al reclamante
- Casi un 40 % (vs 36 % en 2024) se resolvieron mediante informe favorable a la entidad, alcanzando un nuevo máximo

1

2

Análisis de las reclamaciones admitidas

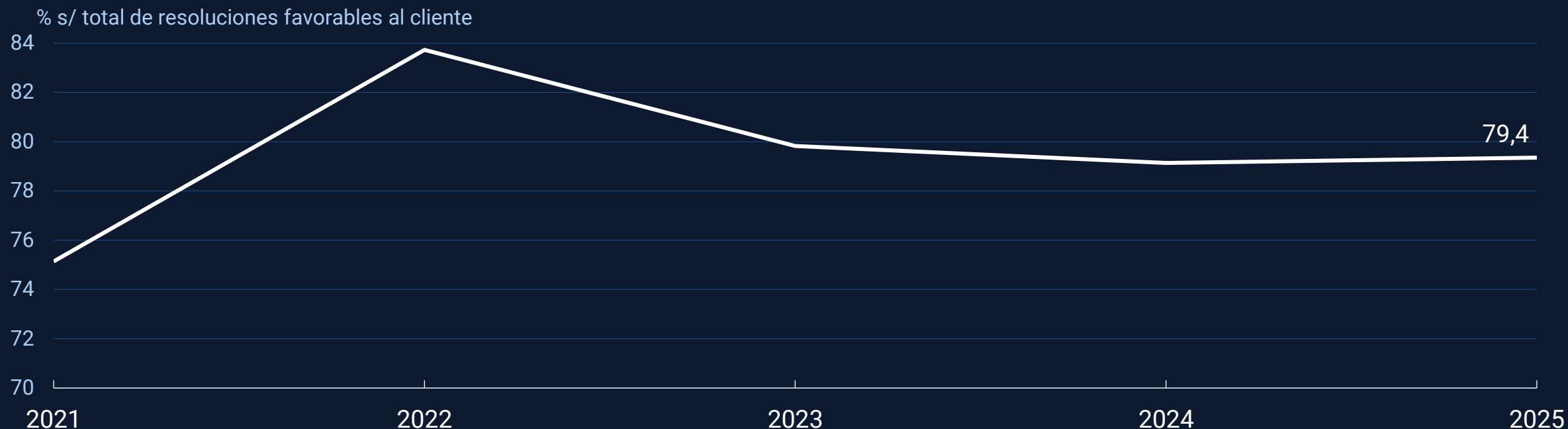
3

4

5

6

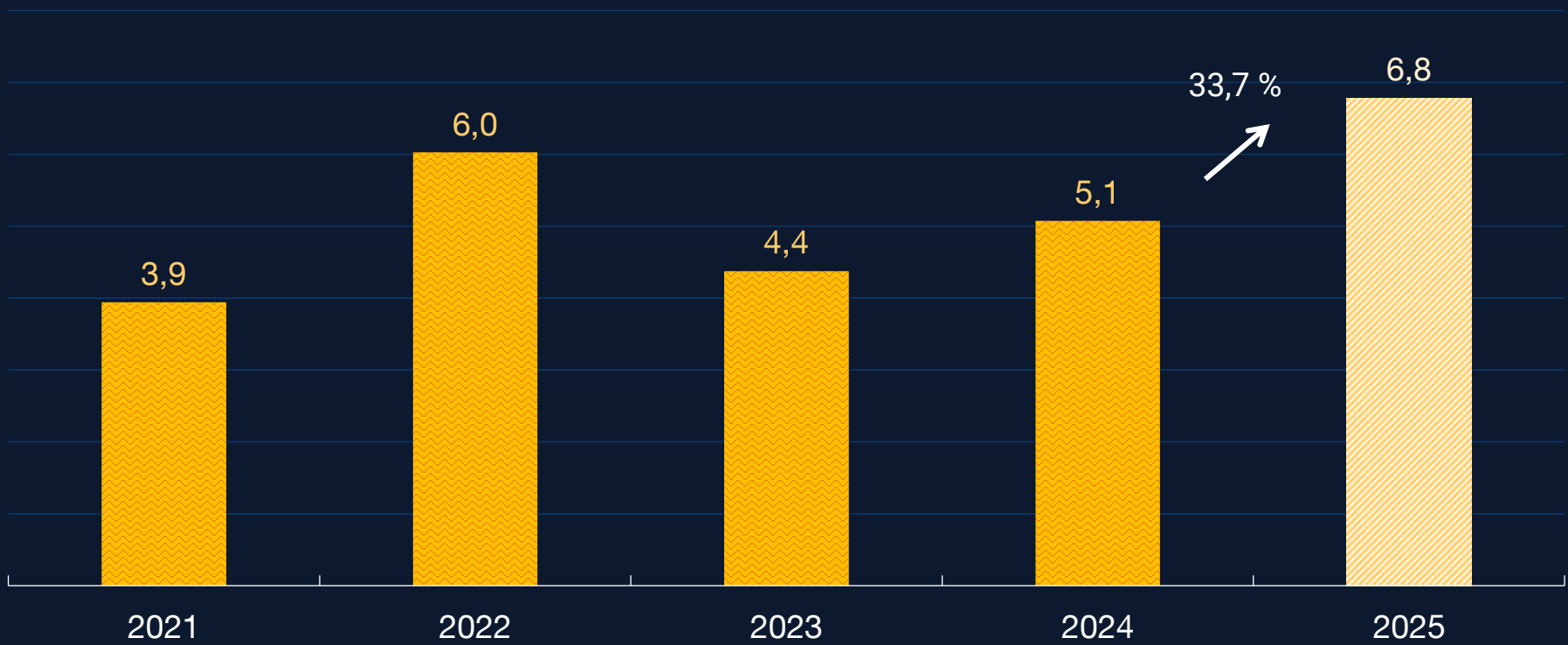
EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECTIFICACIÓN EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



- Las entidades **rectificaron un 79,4%** de los expedientes que finalizaron a favor de la clientela, ya fuera mediante una rectificación antes de informe o tras la emisión de este
- El índice se mantiene **estable** en niveles de años anteriores (+ 0,2 pp respecto a 2024)

IMPORTES DEVUELTOS EN 2025

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



El importe medio devuelto asciende hasta **624,9 euros**, un 36% más que en 2024

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

4 **Actividad
de consultas**

5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

1

2

3

Criterios novedosos y casos de interés

4

5

6

NUEVOS CRITERIOS DE BUENAS PRÁCTICAS 2025

La definición de estos criterios responde a la necesidad de dar respuesta a nuevas situaciones



- **Préstamo al consumo**

La información previa debe detallar las penalizaciones por reembolso anticipado (incluida la devolución del descuento de la compra)



- **Antiguos avales no cancelados**

Suelen ocasionarse conflictos con avales que garantizan obligaciones indefinidas que muy probablemente están extinguidas o prescritas. Se requiere proactividad de las entidades.



- **Saldo negativo en cuenta por cargo de comisiones**

El cliente debe ver reflejado el saldo de las comisiones de mantenimiento que se vayan devengando en cuentas de saldo 0, aunque no se liquiden descubiertos



- **Testamentarías**

- No condicionar entrega de saldos a la liquidación de otros productos (ej. valores)
- Si exige escritura para la subrogación de una deuda, la entidad debe asumir sus costes

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

4 **Actividad
de consultas**

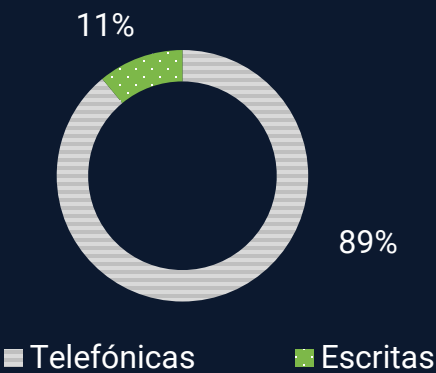
5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

DATOS GLOBALES Y NOVEDADES

• 35.735 Consultas atendidas

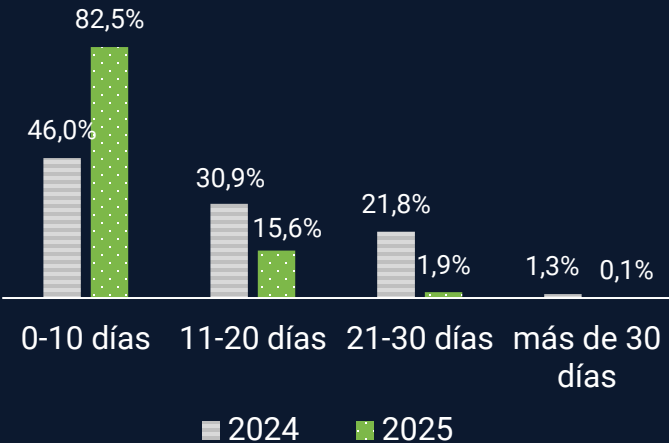
- 31.803 telefónicas
- 3.932 escritas



FUENTE: Banco de España

• Plazo de resolución (escritas)

- Más del 82% se resolvieron en **menos de 10 días naturales**.



FUENTE: Banco de España

Encuesta de satisfacción



- 64% de encuestas realizadas
- 4,7/5 satisfacción promedio del servicio
- **Temáticas** mejor **valoradas**:
 - Herencias, préstamos y créditos y sobre el uso del efectivo

Nueva sección de consultas de interés para la ciudadanía, orientada a ofrecer información práctica para:

- Prevenir conflictos
- Conocer sus derechos
- Tomar decisiones informadas

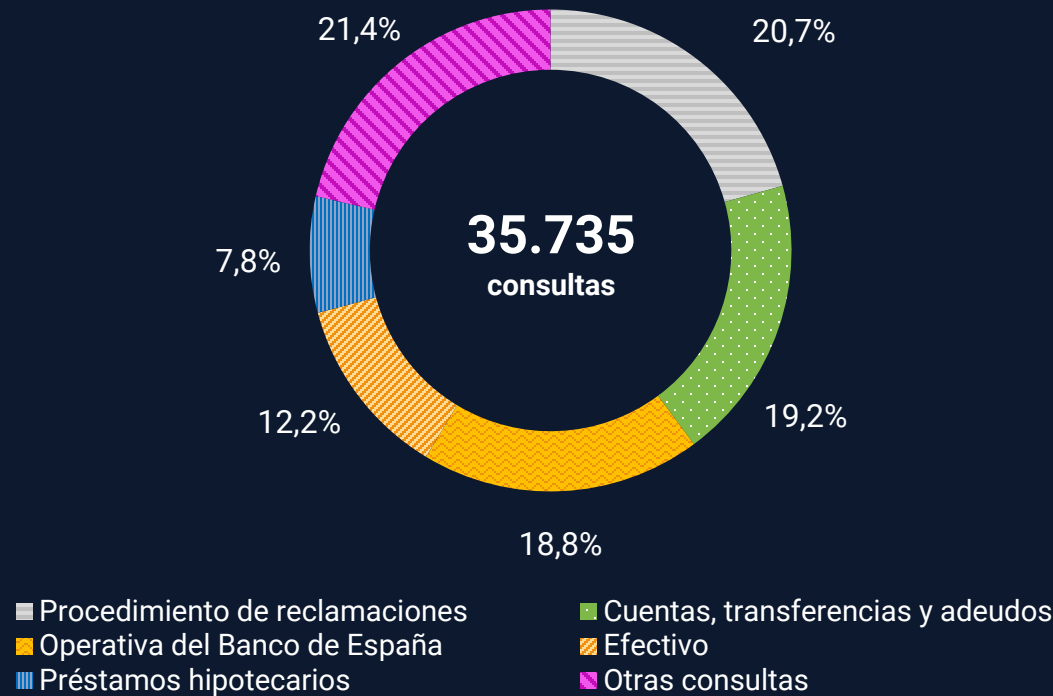
EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Cambio de tendencia en la demanda del servicio, que retorna a niveles previos a la pandemia



FUENTE: Banco de España

El 78,7% de las consultas se agrupan en 5 temáticas



FUENTE: Banco de España.

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

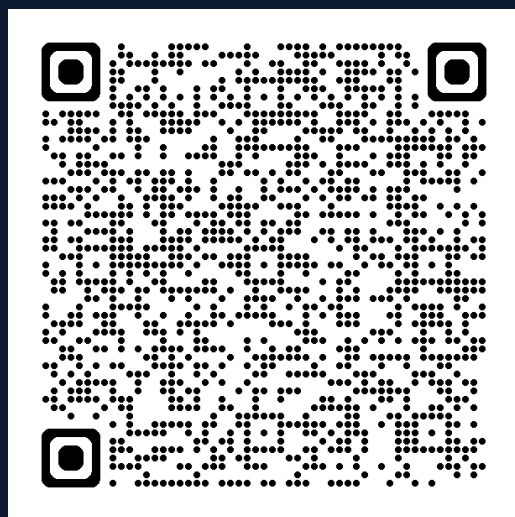
4 **Actividad
de consultas**

5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

HERRAMIENTA INTERACTIVA

HERRAMIENTA DE VISUALIZACIÓN



- Repertorio de criterios consolidados publicado por primera vez el 28 de junio de 2024. Segunda actualización el 8 de abril de 2026
- En cada Memoria anual, en el **Capítulo 3** se publican únicamente los criterios novedosos del ejercicio

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 **Actividad de
reclamaciones**

2 **Análisis de las
reclamaciones
admitidas**

3 **Criterios
novedosos
y casos de
interés**

4 **Actividad
de consultas**

5 **Herramienta
interactiva
y Compendio**

6 **Conclusiones**

1

2

3

4

5

6

Conclusiones

CONCLUSIONES DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS EN 2025

La actividad de reclamaciones y consultas cae en porcentajes significativos (45 y 35 %), una vez **superado el pico** de 2024 motivado por los **gastos de formalización**

Las reclamaciones ante los SAC descendieron un 49 % en 2025 y **se mantuvo estable la proporción de reclamaciones elevadas posteriormente al Banco de España (7%)** respecto de las resoluciones de los SAC contrarias al cliente

Las **operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 % del total)** pasan a ser la principal causa de reclamación, tras aumentar un 18 % respecto a 2024. En paralelo, las reclamaciones por gastos de formalización de hipotecas caen un 90 %

Reducción de la tasa de inadmisiones (65 % vs 80%)

Máximo del quinquenio en informes favorables a la entidad (39% s/ reclamaciones admitidas) lo que podría reflejar una mayor resolución de controversias por parte de las entidades antes de que intervenga el Banco de España

El índice de rectificación (79%) se mantiene en niveles similares a años anteriores