



NOTA DE PRENSA

Madrid, 29 de julio de 2025

La ciudadanía obtiene satisfacción frente a los bancos en casi el 80% de las reclamaciones resueltas a su favor

El Banco de España gestionó 56.000 reclamaciones en 2024, una cifra que supone un máximo histórico en los 38 años de funcionamiento de este servicio y que está muy relacionada con las sentencias sobre abusividad de los gastos hipotecarios. Este hecho provocó que el número de reclamaciones sobre esta materia se multiplicara por seis respecto al año anterior, aunque el 80% de ellas fueron inadmitidas, dada la falta de competencia del Banco de España sobre la materia. Hasta el 30 de junio de 2025, la evolución de la cifra de reclamaciones parece haberse normalizado y se han recibido 15.574 reclamaciones, menos de la mitad que durante los seis primeros meses de 2024, lo que apunta a que la cifra de este año se situará en torno a las 30.000, el nivel habitual de los ejercicios previos.

Estos son algunos de los datos más destacados que se recogen en la [Memoria de Reclamaciones de 2024](#), que se publica hoy, y que incluye toda la información sobre la gestión de las reclamaciones y consultas atendidas por el Banco de España.

De los 11.062 casos que fueron admitidos finalmente por el Banco de España, un 64% concluyeron de manera favorable a los intereses del ciudadano. Y de ellos, en un 79% de los casos las entidades asumieron el criterio del supervisor, bien allanándose o alcanzando acuerdos, o bien acatando la resolución. Este dato es prácticamente igual al del año anterior (79,8%). Como consecuencia de estas reclamaciones, las entidades devolvieron algo más de 5,07 millones de euros, un 16% más que en 2023, con un importe medio de 458,72.

Entre los asuntos que motivaron las reclamaciones, los más comunes, el 60%, fueron los correspondientes a los préstamos hipotecarios, condicionados por las sentencias anteriormente mencionadas. Otras 8.435 reclamaciones, el 15% del total, se originaron en el uso de tarjetas, cantidad muy similar (8.338) a las derivadas de cuentas, transferencias y adeudos. El plazo medio de tramitación y resolución de las reclamaciones se situó en 47 días naturales, lo que supone una mejora de seis días respecto al ejercicio de 2023.

Además, los servicios del Banco de España han atendido 54.529 consultas, un 9% más que en 2023. El 80% de ellas fueron resueltas en menos de 20 días y versaron sobre temas como los préstamos hipotecarios y los servicios del Banco de España, entre otros asuntos.

El informe explica en detalle los motivos más frecuentes de reclamación, así como los criterios más novedosos utilizados para su resolución, e incluye una selección de consultas de interés.

Toda esta información está también accesible a través de la [herramienta interactiva](#) que acompaña a la publicación para facilitar el análisis de los datos.

Desde la edición de 2023, la Memoria de Reclamaciones no incluye los criterios de buenas prácticas bancarias que deben guiar la relación entre las entidades y su clientela, los cuales se encuentran sistematizados en el [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#), cuya actualización está disponible en nuestra página web.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 / 8839 / 6175 / 4397 / 5936 | www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es

X@BancoDeEspana

 @Banco De España

 @BancoDeEspana

 @bdeeuro