



NOTA DE PRENSA

Madrid, 21 de julio de 2026

El servicio de reclamaciones del Banco de España propició que los clientes bancarios recuperaran un récord de 6,8 millones de euros en 2025

El Banco de España ha publicado hoy en su [página web](#) la Memoria de Reclamaciones de 2025, que recoge las actuaciones realizadas durante el año para atender las reclamaciones y consultas presentadas por los clientes bancarios.

A través de este servicio, el Banco de España vela por una relación equilibrada y transparente entre las entidades y la clientela, facilita la resolución de conflictos y promueve el cumplimiento de las buenas prácticas del sector.

Durante el año pasado, el servicio admitió y resolvió 10.856 reclamaciones de los clientes bancarios, propiciando que las entidades de crédito devolvieran un récord de 6,8 millones de euros a sus clientes. El importe supone un aumento del 34% respecto al ejercicio anterior.

Madrid, Cataluña y la Comunitat Valenciana concentran casi el 60% de esta cantidad, con 1,97 millones, 1,15 millones y 866.740 euros, respectivamente.

El importe medio reintegrado por cada reclamación admitida alcanza los 625 euros, unos 166 euros más que un año antes.

Este resultado refleja la importancia del sistema de reclamaciones como mecanismo de supervisión de la conducta de las entidades y como instrumento para corregir incidencias y proteger a los usuarios.

El fraude en operaciones con tarjeta y transferencias fue la principal causa de las reclamaciones admitidas en 2025, con casi el 28% del total, tras aumentar un 3,8% respecto al año anterior. Las relacionadas con el cobro de comisiones y gastos representaron el 13%.

La eficacia del sistema también se comprueba en los resultados de las reclamaciones admitidas: más de la mitad se resolvieron a favor de la clientela, bien mediante acuerdo previo entre las partes (33%), bien mediante la emisión de un informe favorable al reclamante (20%). Casi el 40% se resolvieron a favor de la entidad.

El índice de rectificación muestra que en el 79% de los casos en que de las reclamaciones finalizaron a favor de la clientela, esta vio satisfechas sus pretensiones. El grueso de estas se relaciona con las

tarjetas, los préstamos hipotecarios y las cuentas, transferencias y adeudos por causas como fraude, cobro de comisiones y demora o desatención al cliente.

Por último, los datos reflejan un leve descenso de las reclamaciones admitidas (-1,8%) y un aumento sostenido de las resoluciones favorables a las entidades en detrimento de las rectificaciones por acuerdo previo entre las partes y a favor de la clientela. Esta evolución es consistente con una mejora en el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades para resolver los conflictos de forma anticipada y sugiere que las reclamaciones que analiza el Banco de España presentan una mayor complejidad y responden con más frecuencia a discrepancias entre las partes que a incumplimientos.

Toda la actividad de reclamaciones

En 2025 se recibieron 30.970 reclamaciones, un 45% menos que en el ejercicio anterior, lo que supone un retorno a niveles habituales tras un año de actividad extraordinaria a causa de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, de 14 de junio, sobre gastos hipotecarios. De ellas, se admitieron poco más de un tercio, ya que la mayoría no se habían presentado previamente ante el servicio de atención al cliente de la entidad o no correspondían a materias de competencia de la institución.

Aumentaron de forma significativa las relacionadas con operaciones de pago con tarjeta o transferencias fraudulentas. Así, las reclamaciones estuvieron vinculadas principalmente a fraude, cobro de comisiones o cancelación de productos.

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

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

Nuevos criterios para resolver las reclamaciones

El Banco de España recoge de manera sistemática sus criterios de resolución en el Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias, que se revisa y actualiza anualmente y en la Memoria de Reclamaciones se destacan las novedades más relevantes. La institución **actualizó el Compendio** el pasado mes de abril, que se puede consultar a través de **[este enlace](#)**.

Consultas atendidas

En el marco del servicio de atención a la ciudadanía, el Banco de España ayuda a resolver las dudas de los clientes bancarios. Este servicio contribuye a detectar inquietudes recurrentes de los clientes e incidencias habituales.

En 2025, se atendieron 35.735 consultas, un 34% menos que en el ejercicio anterior, por lo que se situaron en niveles previos a la pandemia. El descenso responde al menor número relacionadas con los

gastos de formalización de préstamos hipotecarios, al refuerzo de la información disponible en el sitio web y a la mejora de los plazos para resolver reclamaciones.

A través de [este enlace](#) puede acceder a un cuadro de mandos con toda la información territorializada por comunidades autónomas y provincias y el detalle por entidades de crédito.

El cuadro de mandos permite múltiples combinaciones de datos al seleccionar de forma simultánea distintas variables. Además, al pasar el cursor por encima de las distintas provincias se despliega un recuadro con más información detallada.

Cómo utilizar la visualización

- Utilice el navegador situado en la parte superior para acceder a las distintas páginas (también puede desplazarse mediante las pestañas de página disponibles en la parte inferior)
- Pulse sobre cualquier elemento visual para filtrar los datos.
- Para aplicar varios filtros a la vez, mantenga pulsada la tecla Ctr.
- Utilice los filtros disponibles en algunas páginas.
- Sitúe el cursor sobre cualquier elemento visual para visualizar información adicional.
- Para eliminar una selección, vuelva a pulsar sobre el objeto visual seleccionado.
- Los datos se actualizan automáticamente según los filtros aplicados.

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

 @BancoDeEspana

 @Banco De España

 @BancoDeEspana

 @bdeeuro