

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:

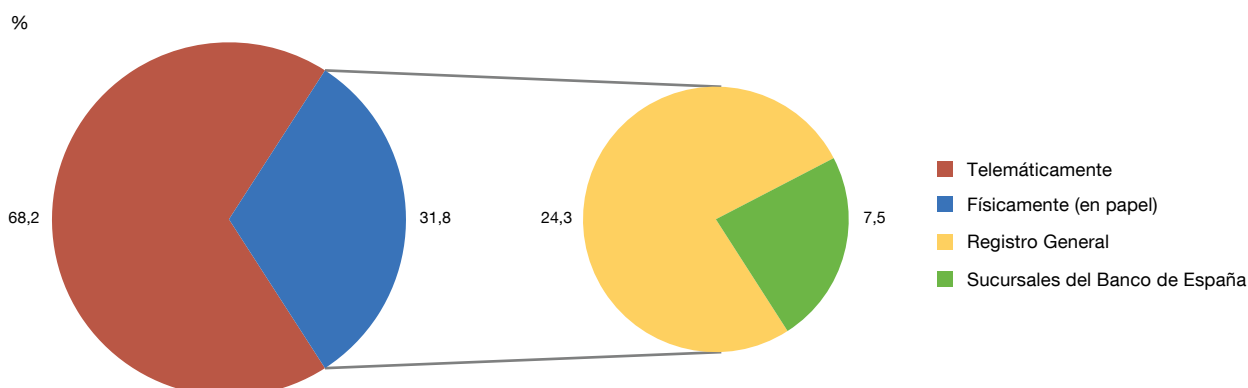
- De forma telemática: [Sede Electrónica](#).
- De forma presencial: [Registro General de Madrid y sucursales](#).

1.2 Reclamaciones recibidas

1.2.1 Evolución histórica (última década)

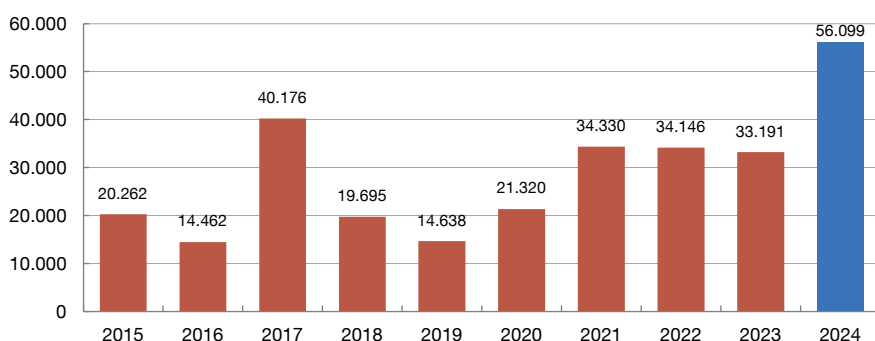
En el año 2024 se recibieron en el Banco de España 56.099 reclamaciones, lo que supone un **incremento del 69 % con respecto al año anterior** (33.191). Este aumento supone una ruptura de la tendencia observada en los años anteriores, ya que desde 2021 las cifras anuales estaban

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**:

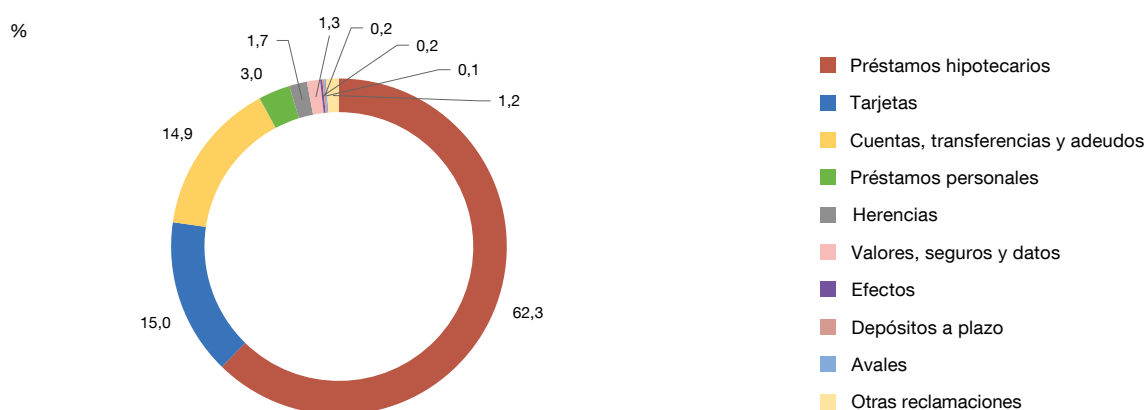
Cuadro 1.1

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
Avaes	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).

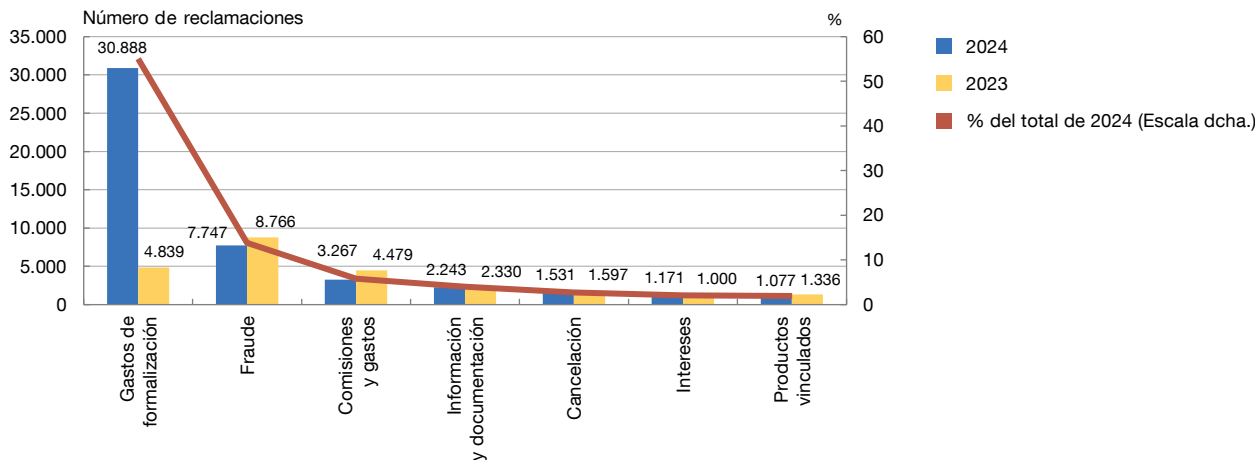
- En tercer lugar, con cifras próximas a las vinculadas a las tarjetas, se sitúan los 8.338 expedientes relacionados con **cuentas, transferencias y adeudos**, que representan el 15 % del total. Las reclamaciones se centran, principalmente, en las transferencias fraudulentas y las comisiones y gastos.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

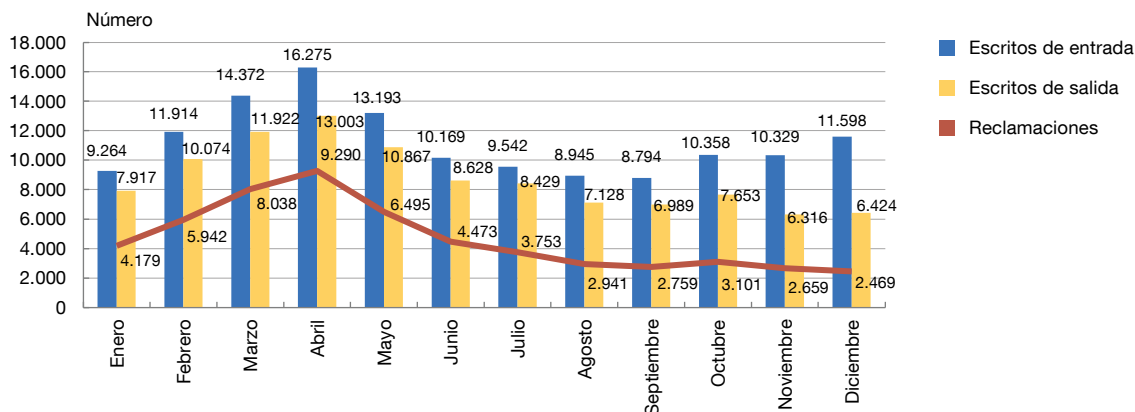
Las **56.099** reclamaciones resueltas en 2024, en concreto, han motivado:

- 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**

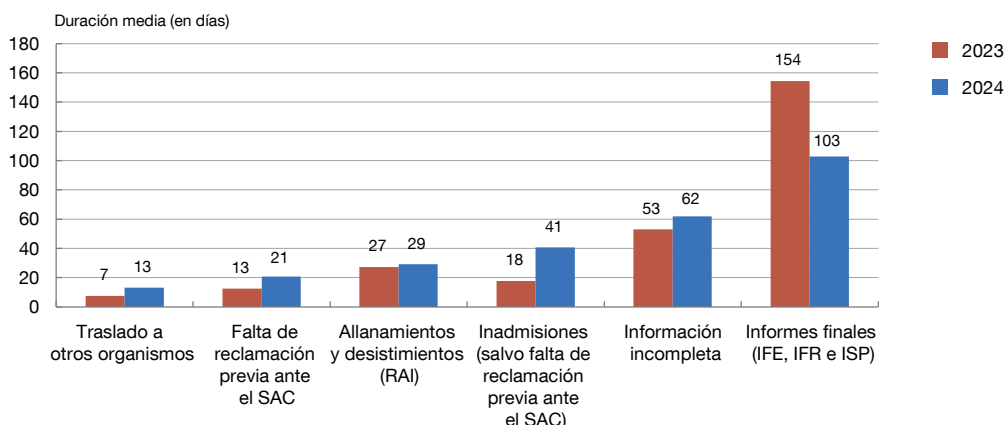
Gráfico 1.5

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.

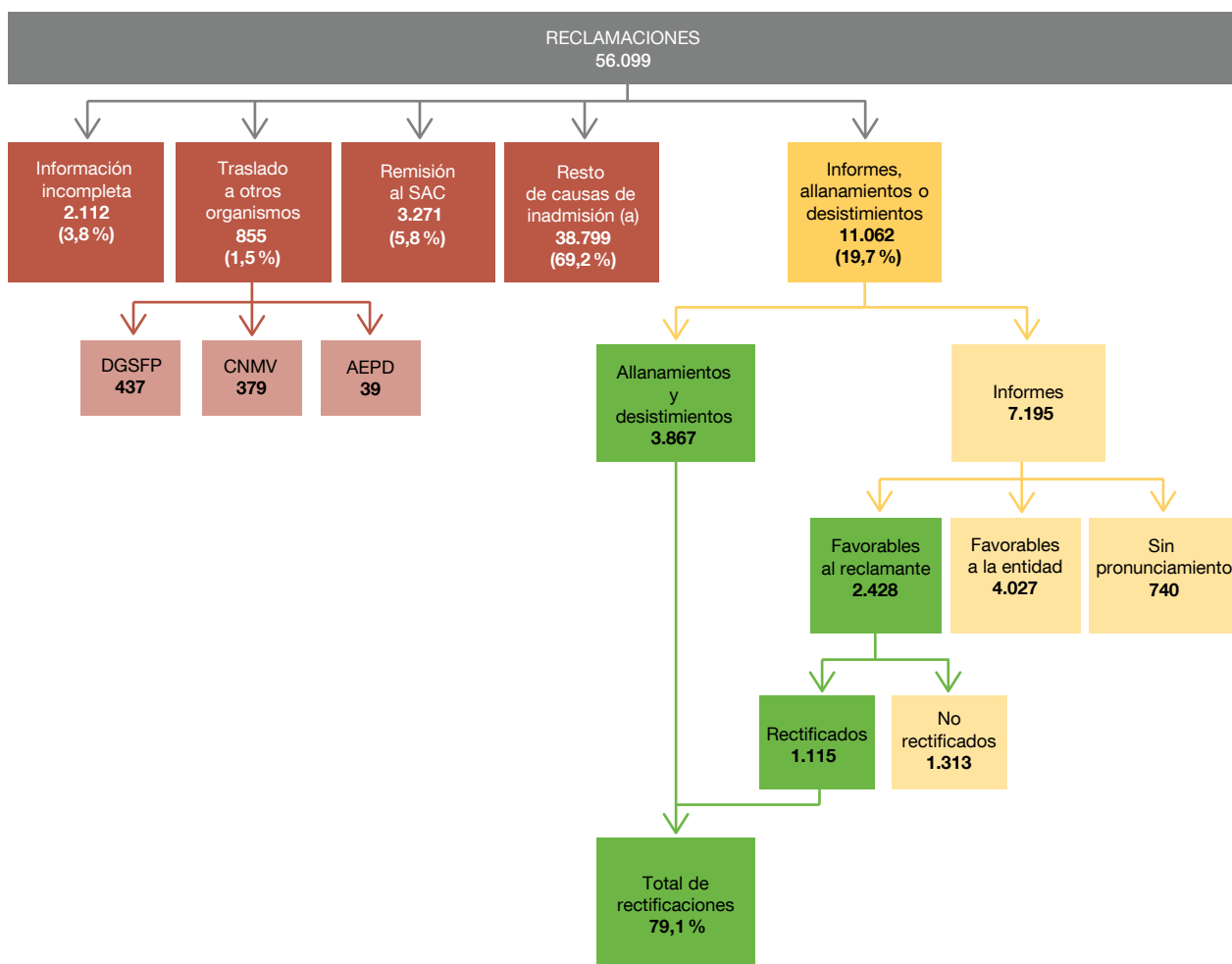
El modo de finalización de las 56.099 reclamaciones recibidas se detalla en el esquema 1.1. En el ejercicio 2024, la gran mayoría concluyó con una inadmisión del expediente. Esto se explica por alguno de los siguientes factores:

- 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 1.1¹.
- 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

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

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.

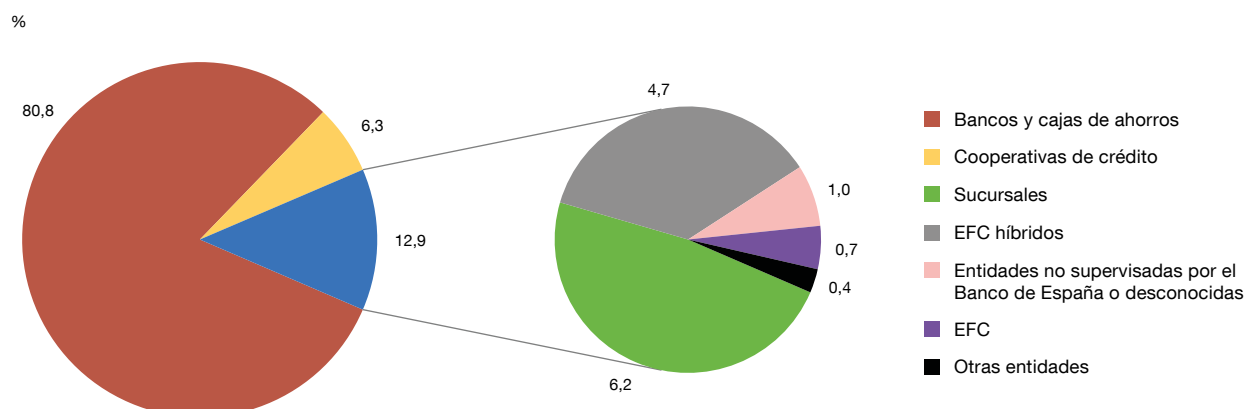
Tal y como permite suponer su peso dentro del conjunto de entidades supervisadas, la mayoría de las reclamaciones presentadas en 2024 se dirigieron contra **entidades de crédito nacionales** —bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorros—, que concentraron el **87 %** del total:

- 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 híbridos² («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

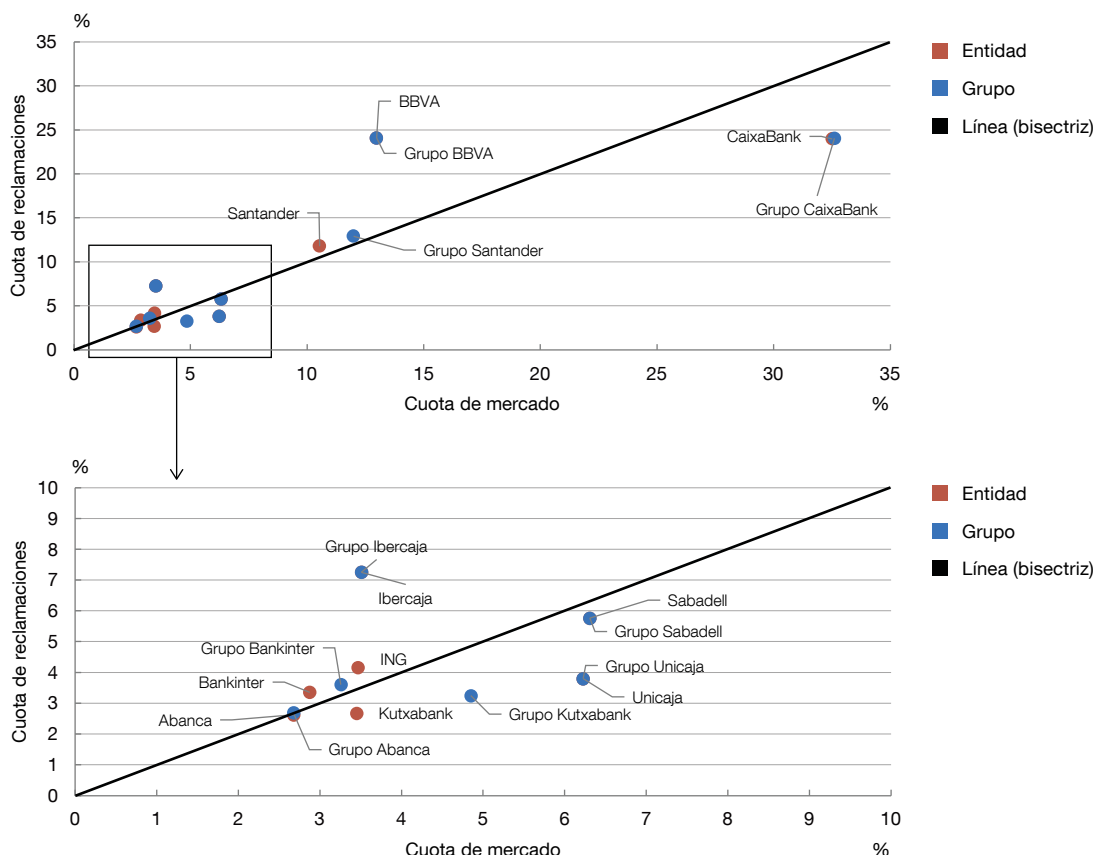
La cifra absoluta de reclamaciones recibidas no constituye, por sí sola, un indicador representativo del grado de incidencia en cada entidad supervisada, al estar condicionada por factores como el tamaño de la entidad, su modelo de negocio o las políticas de sus SAC. Por ello, a continuación se propone 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 diez entidades con mayor volumen de reclamaciones por producto, así como los grupos de los que forman parte. 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.

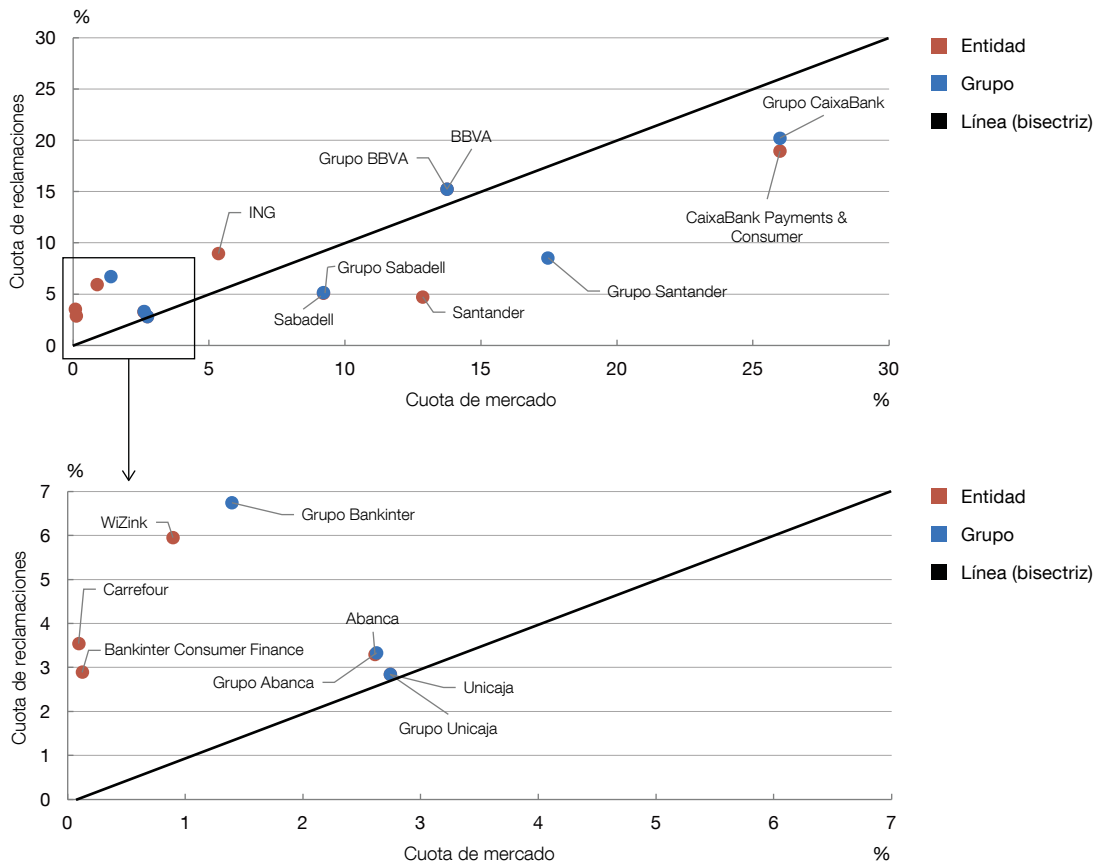
1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades

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.



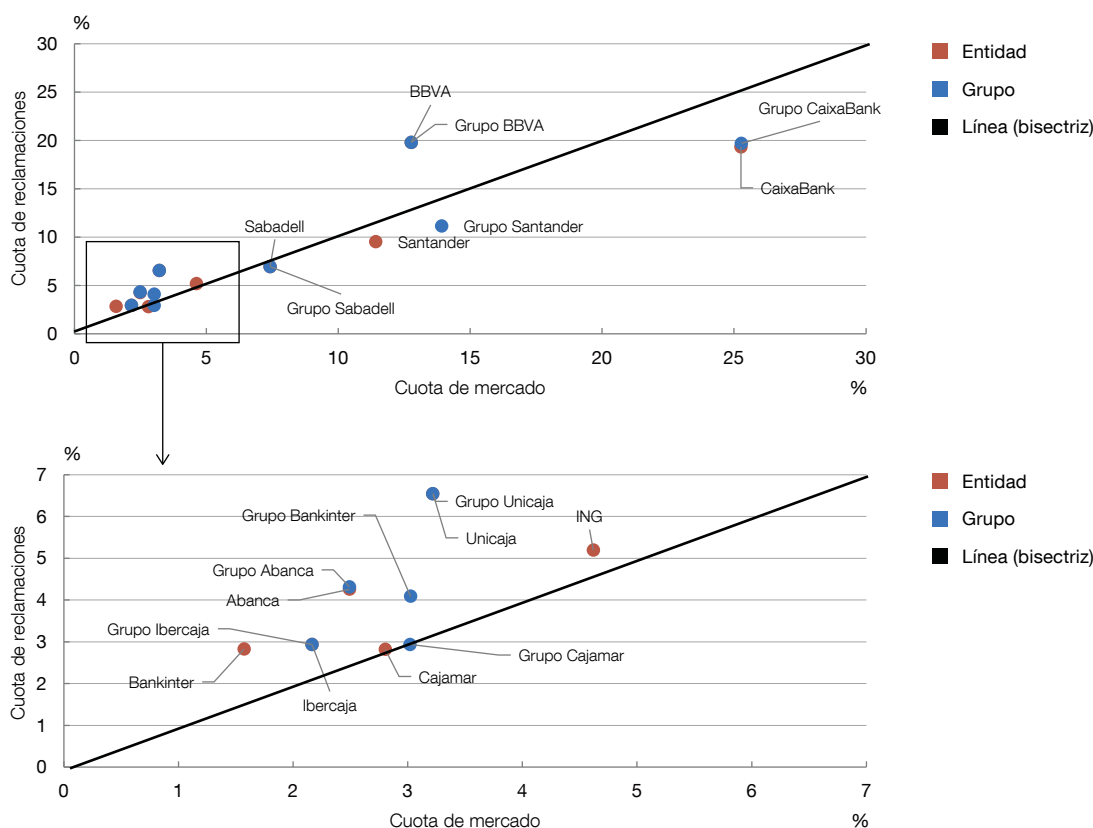
indicadores, junto con los datos correspondientes al ejercicio 2024, mientras que el gráfico 1.12 muestra su evolución durante el último lustro.

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:

- 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.
- 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.

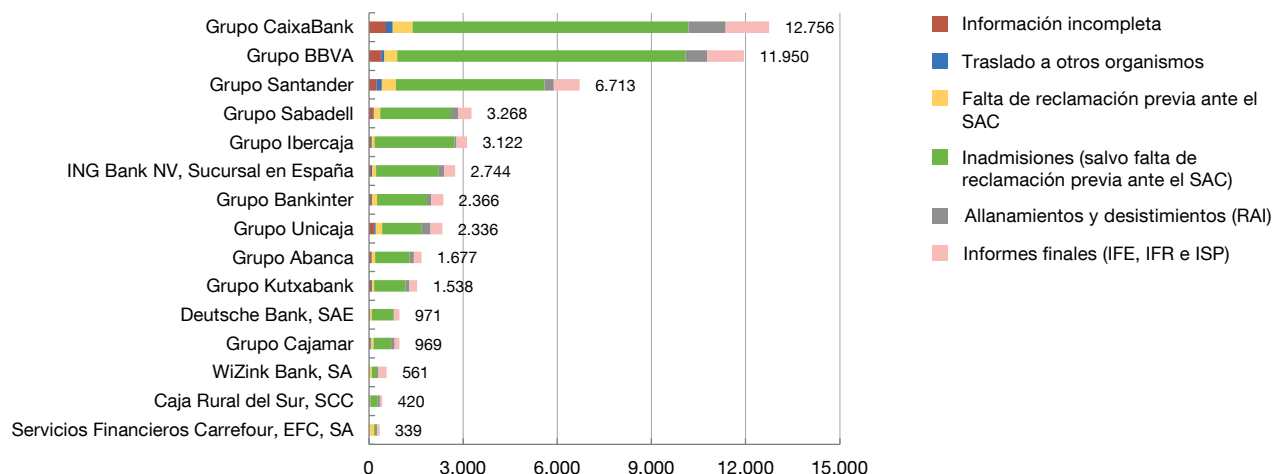
Gráfico 1.10

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


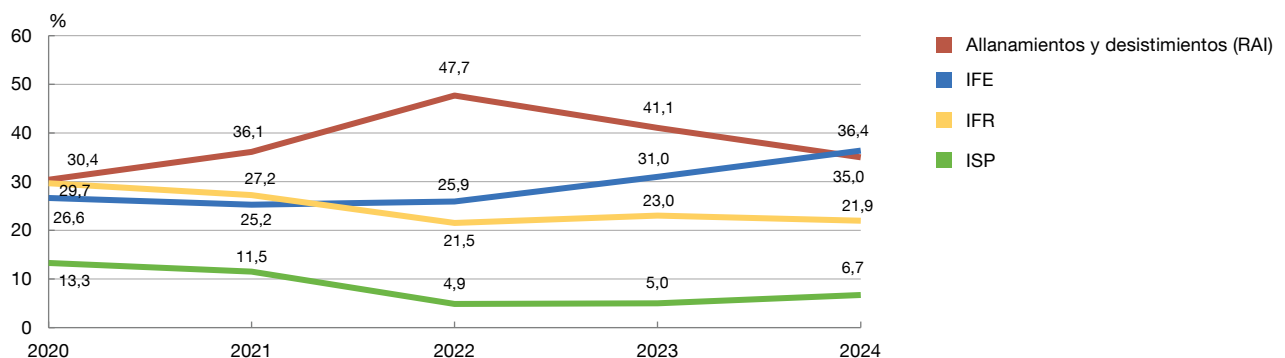
FUENTE: Banco de España.

Esquema 1.2

Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones

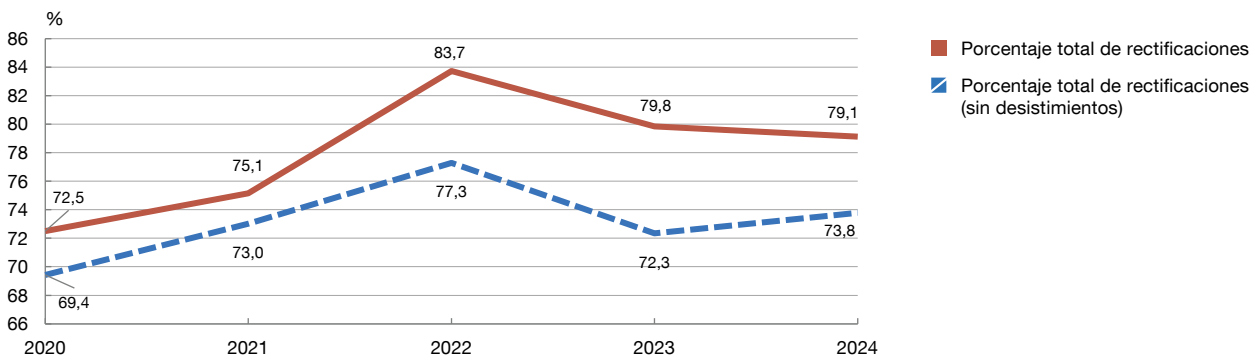

FUENTE: Banco de España.

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:

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

- 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.
- 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.

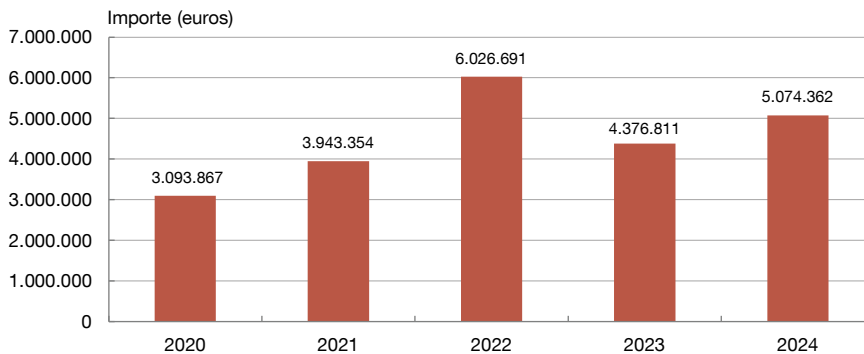
A falta de elementos objetivos que permitan una explicación alternativa, este comportamiento irregular de los índices de rectificación podría deberse a las estrategias diferenciadas que las entidades están adoptando en función de cada línea de producto, con el propósito de gestionar el elevado volumen 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 obtenido³.

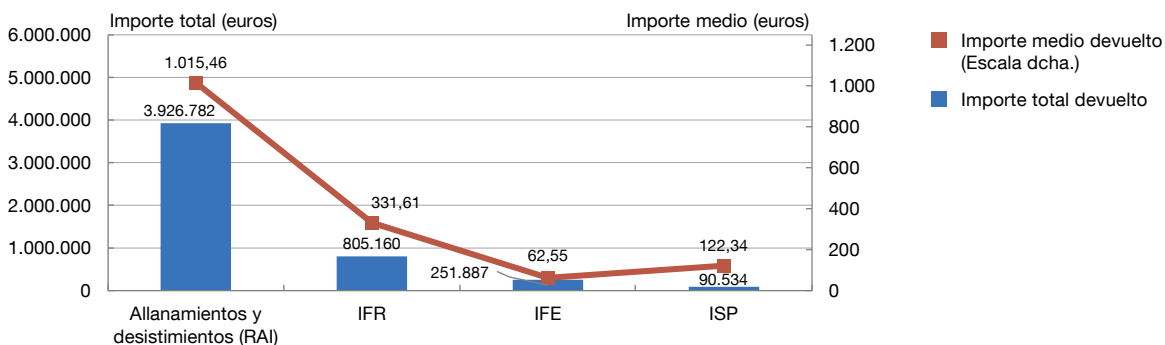
³ Asimismo, en el sitio web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo. Por lo que respecta a la rectificación, puede observarse qué porcentaje es debido a la rectificación antes de informe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



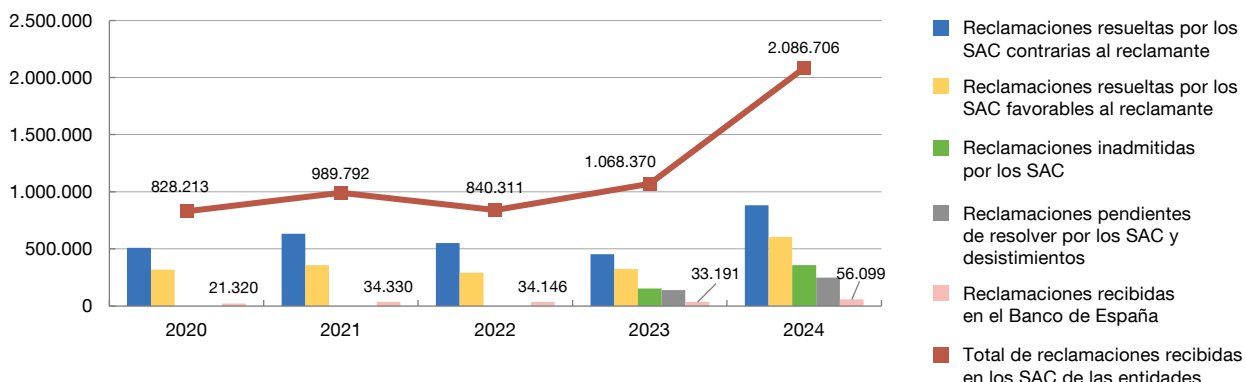
Los SAC cumplen dos funciones principales: en primer lugar, la relativa a la tramitación de las quejas y reclamaciones de la clientela, que es la más evidente e inmediata; en segundo lugar, desempeñan una función de control, mucho más estratégica e independiente, actuando como mecanismo de alerta temprana 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.

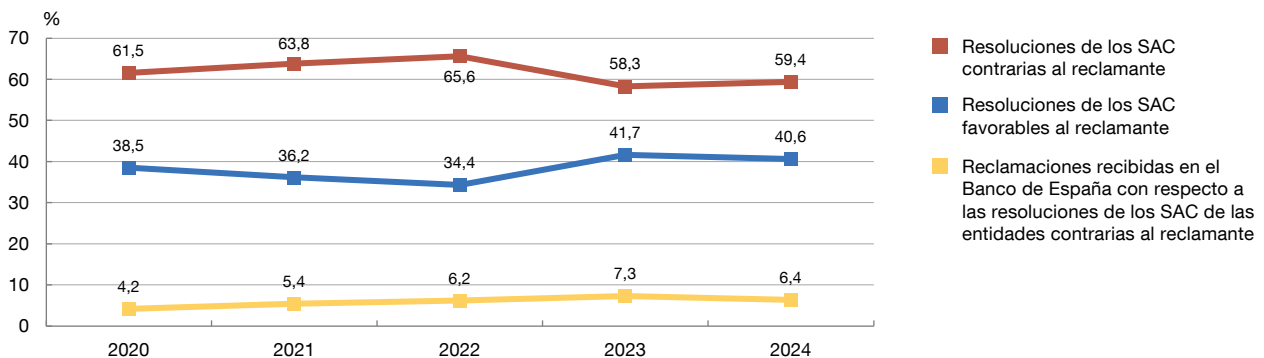
Cuadro 1.5

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

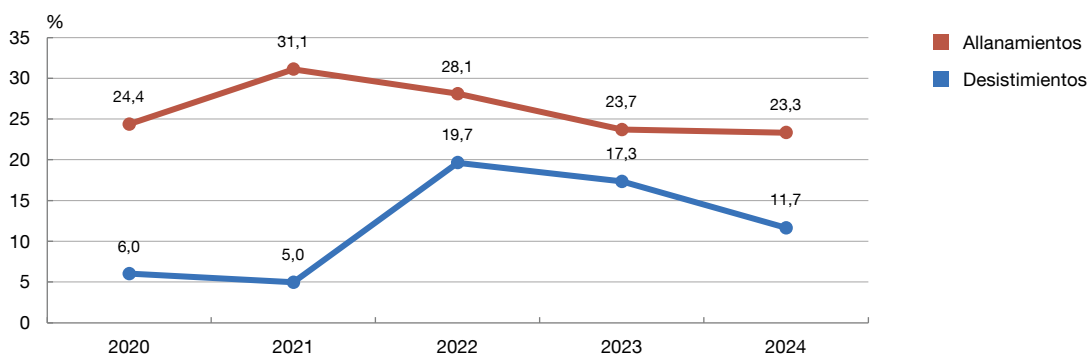
	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	34.941	62,3
Gastos de formalización	30.888	55,1
Intereses	751	1,3
Cancelación	481	0,9
Comisiones y gastos	404	0,7
Productos vinculados	384	0,7
Otras cuestiones	2.033	3,6
Tarjetas	8.435	15,0
Fraude	5.226	9,3
Información y documentación	1.029	1,8
Comisiones 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 testamentaria	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 rectificadas).

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	%		
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 Almedralejo, 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 Castellidans, 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 rectificadas).

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	%		
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
Avanzia 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'Algemesi, 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 Inversión 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 consumidores¹ 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.

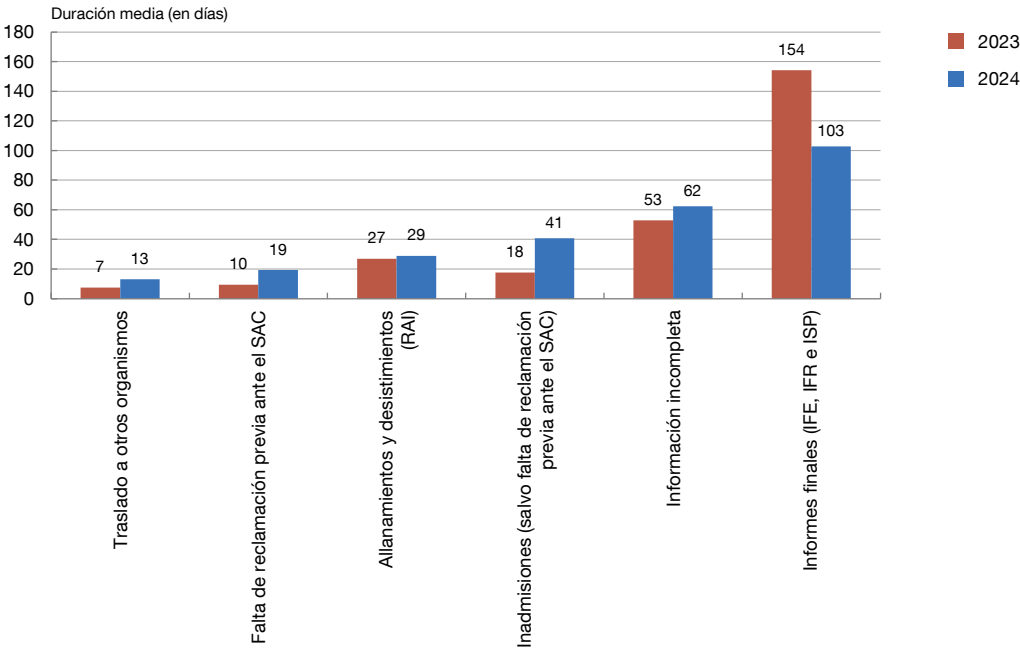
¹ La definición de «consumidor» se establece en el artículo 2 de la [Ley 7/2017](#). La distinción señalada es importante, dado que, aunque el procedimiento para reclamar es similar, existen diferencias en los plazos y en las causas de inadmisión según se trate de un reclamante consumidor residente o 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
Avaes	39	0,1
Otras reclamaciones	640	1,2
TOTAL	55.005	100,0

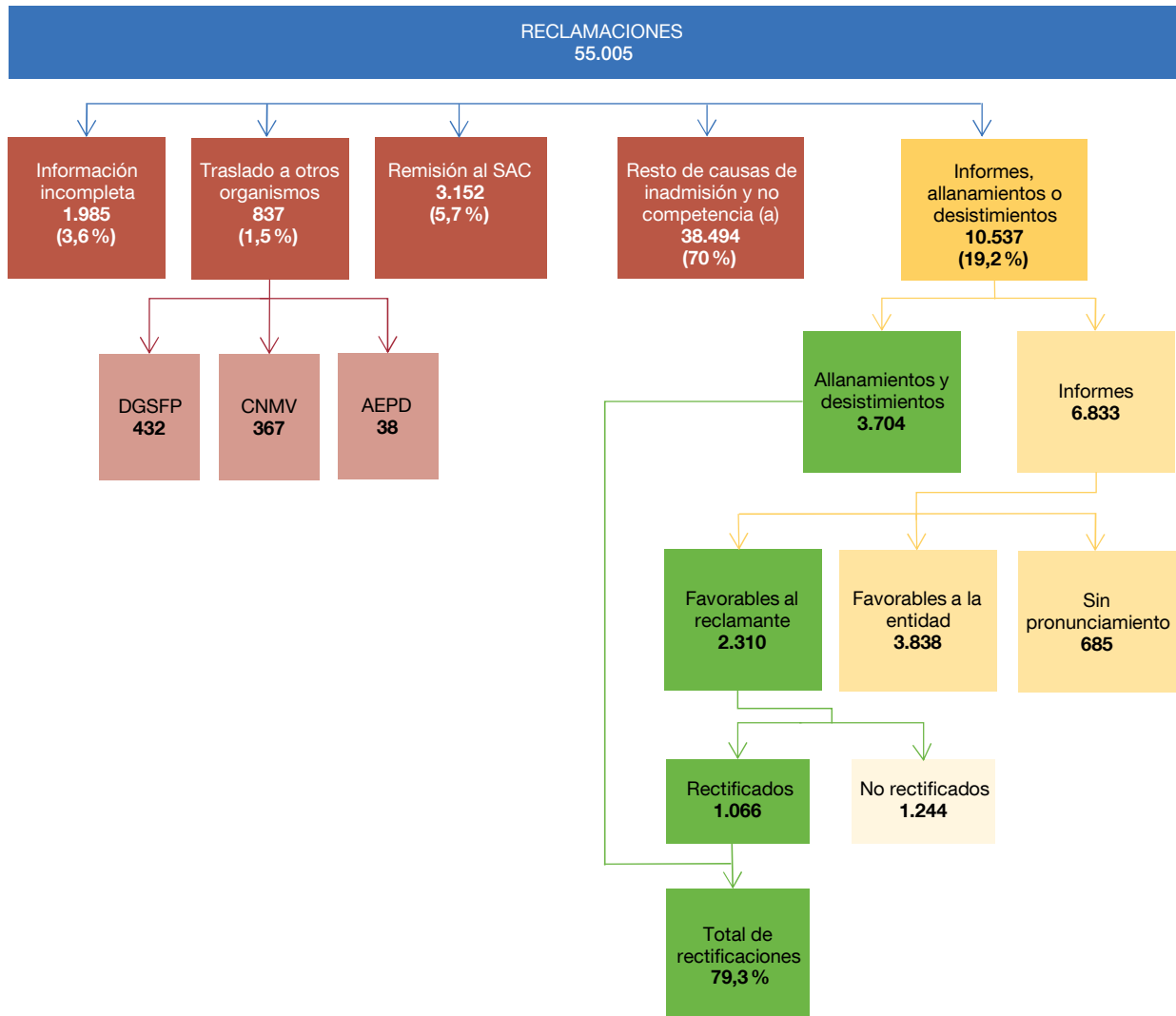
FUENTE: Banco de España.

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

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

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 usuarios	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
<i>Sub iudice</i> (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

Inadmisiónes 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:

- Los datos identificativos del reclamante y el representante, si hubiera.
- La identificación de la entidad reclamada y, en su caso, de la oficina o sucursal implicada.
- El motivo de la reclamación, acompañado de toda la documentación acreditativa.
- La acreditación de que la reclamación ha sido presentada previamente ante la entidad.
- 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.

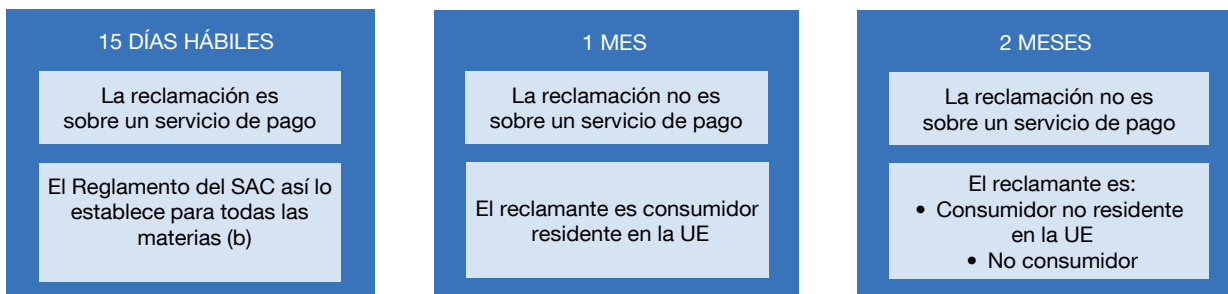
Como ya se ha señalado, un 6 % de los expedientes fueron inadmitidos por no cumplir este requisito formal de acudir antes a la entidad supervisada y/o (pese a haber acudido) no haber dejado transcurrir el tiempo para que esta respondiera. Se pueden desglosar de la siguiente manera (véase cuadro A3.1):

- 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).
- 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 acudir al Banco de España.

Para determinar el momento en que puede acudir 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:

- 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 Supremo¹ 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 transcurrido 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.

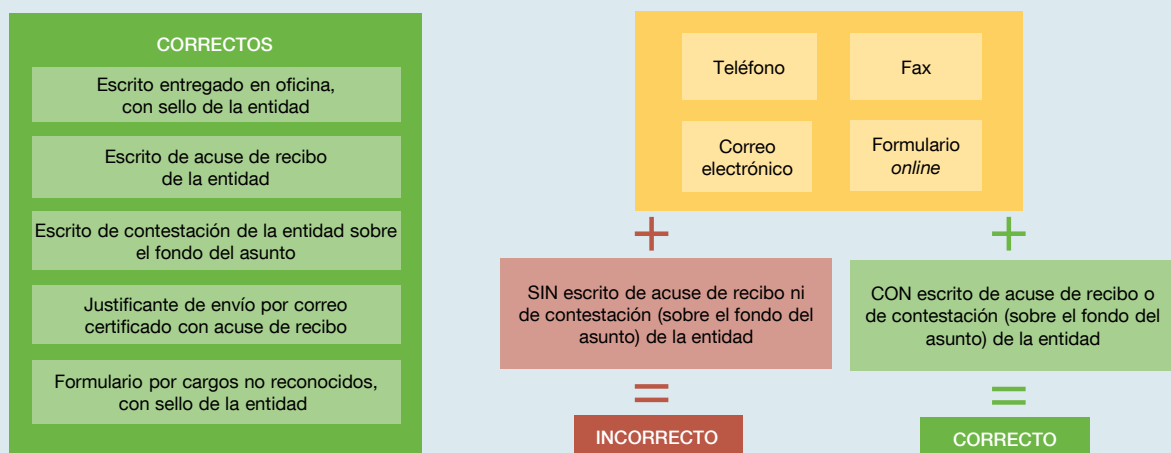
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y del acuse de recibo correspondiente.

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

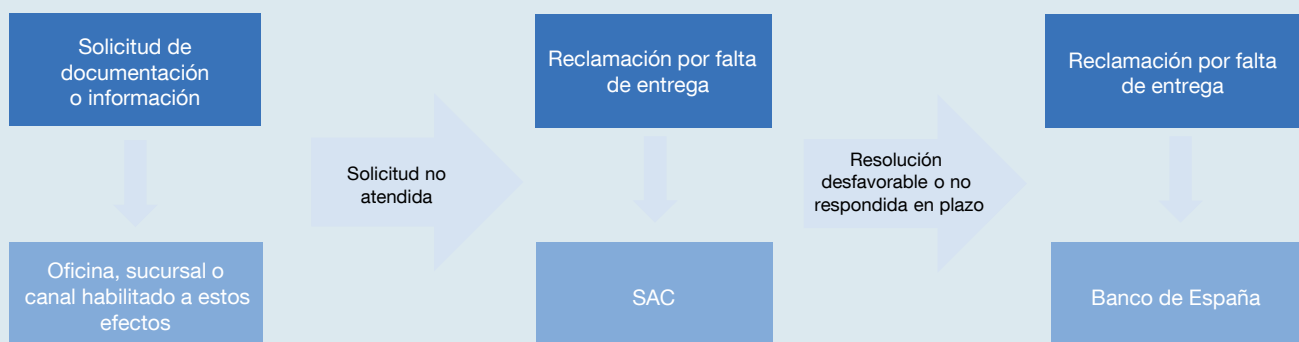
Esquema 1

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.