

# Capítulo 4

---

## Actividad de consultas



## Introducción

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

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

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

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

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

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

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



### ACTIVIDAD DE CONSULTAS

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



### CANALES DE PRESENTACIÓN

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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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



### PLAZO DE CONTESTACIÓN A LAS CONSULTAS ESCRITAS

Hasta un 80 % se resolvieron en menos de 20 días



### EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CONSULTAS

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



### TEMÁTICAS DE INTERÉS

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

## 1 Actividad de consultas del Banco de España

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

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

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

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

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

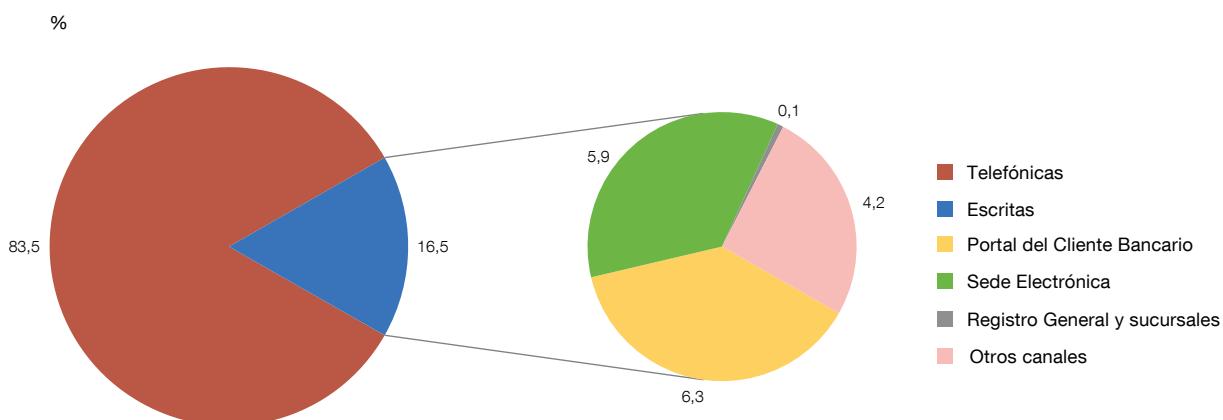
### 1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación

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

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

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

Gráfico 4.1  
Modo de presentación de las consultas en 2024



FUENTE: Banco de España.

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

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



A través del PCB ya se puede acceder al formulario de la [Sede Electrónica del Banco de España](#).

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

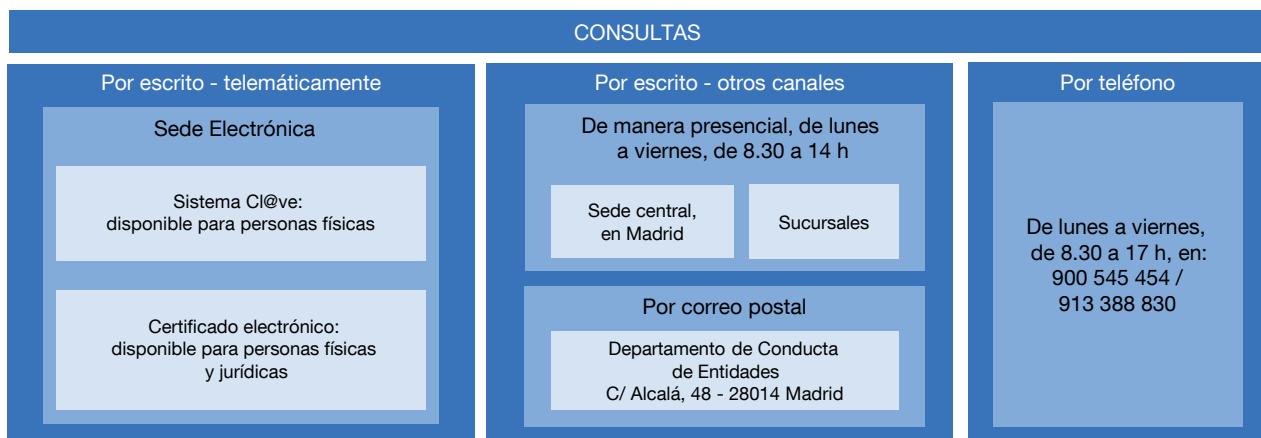


Para más información sobre la forma de presentar una consulta, pueden consultarse los siguientes enlaces:

- [Sede Electrónica del Banco de España](#).
- [Sitio web del Banco de España](#).

## Esquema 4.1

## Canales de presentación de consultas



FUENTE: Banco de España.

	<p>El servicio de atención telefónica recibe llamadas de los ciudadanos a través de los números 900 545 454 y 913 388 830, disponibles de lunes a viernes laborables en Madrid, en horario de 8.30 a 17 h.</p> <p>En diciembre de 2024 se puso en marcha una funcionalidad para que los consultantes que lo deseen puedan cumplimentar, al término de la llamada, una <b>encuesta de satisfacción</b>. Así, tras facilitar las explicaciones oportunas sobre la consulta realizada, el analista invita al usuario a valorar, mediante una escala del 1 al 5 (siendo 5 la puntuación máxima), los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <i>¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada a su consulta?</i></li> <li>2 <i>¿Cuál es su grado de satisfacción con el trato y la atención recibida?</i></li> <li>3 <i>¿Cómo valora la existencia del servicio de consultas telefónicas del Banco de España?</i></li> </ol> <p>El objetivo de esta encuesta es capturar la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio, ponderando la calidad de la información proporcionada, la atención recibida y la propia existencia del servicio, con el fin de identificar posibles áreas de mejora.</p>
---	---

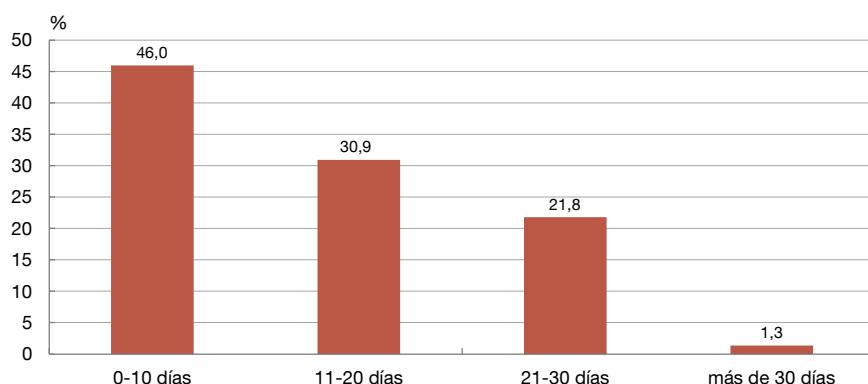
## 1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización

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

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

Gráfico 4.2

## Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

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

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



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

## 2 Informe estadístico general

### 2.1 Evolución histórica (última década)

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

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

### 2.2 Temáticas consultadas

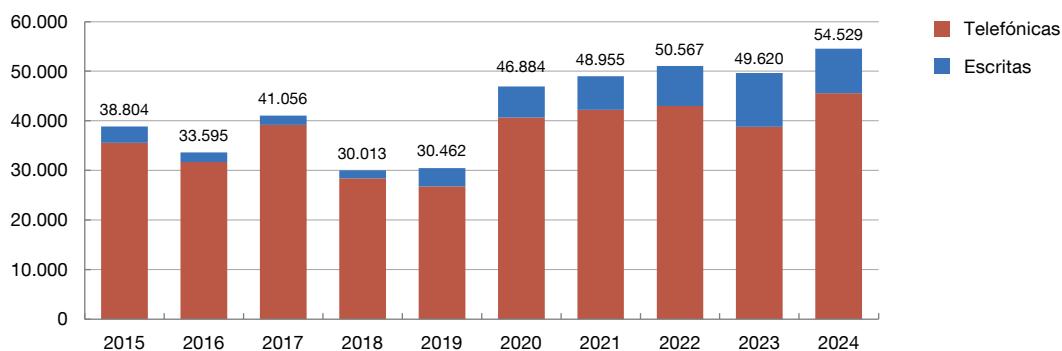
Distinguiendo ya por canales de entrada, se recibieron **9.002 consultas escritas**, con lo que se mantiene —en línea con los dos años anteriores— un volumen elevado de consultas recibidas por esta vía. Las materias que despertaron el interés de los usuarios quedan representadas en el gráfico 4.5.

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

- Préstamos hipotecarios. En este ámbito, cabe destacar las consultas relativas a la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, motivadas por sentencias a las que ya se ha hecho referencia en el capítulo 1.
- Cuentas, transferencias y adeudos. Sobresalen las solicitudes de información sobre las cuentas en las que una persona figura como titular, que representan el 30 % de las consultas recogidas en esta categoría.
- Operativa del Banco de España. Predominan las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y sobre el servicio de cuentas directas de deuda pública, que son redirigidas en ambos casos a los **canales** correspondientes de atención ciudadana.
- Efectivo. Destacan las consultas sobre la adquisición de monedas de colección y conmemorativas, el estado de los expedientes abiertos en el CNA y el cambio de billetes o monedas en euros por otros de distinto valor (véase **recuadro 4.1**).

Gráfico 4.3

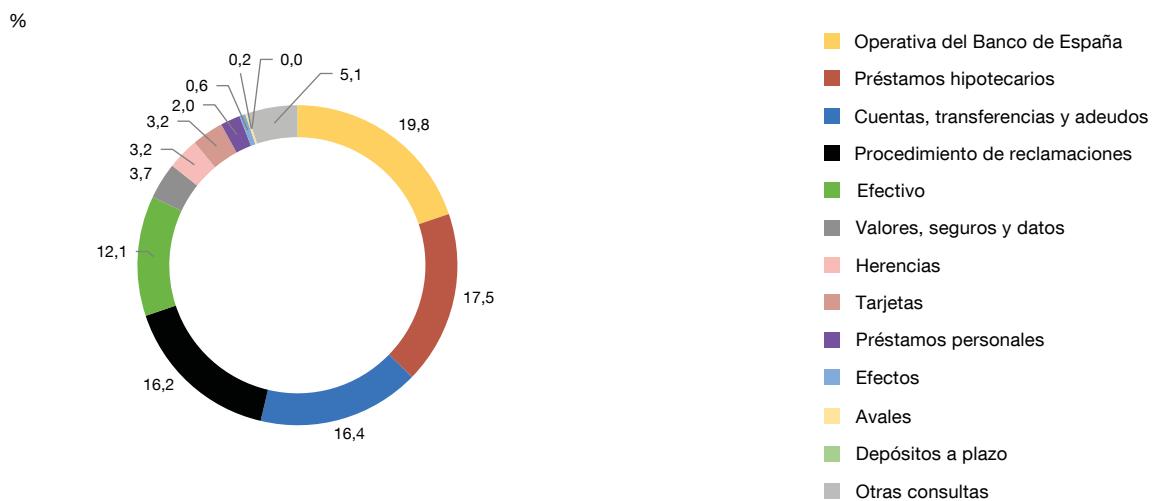
## Consultas recibidas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.4

## Materias de las consultas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

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

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

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

Cuadro 4.1  
**Materias de las consultas recibidas en 2024. Detalle**

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

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.1

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

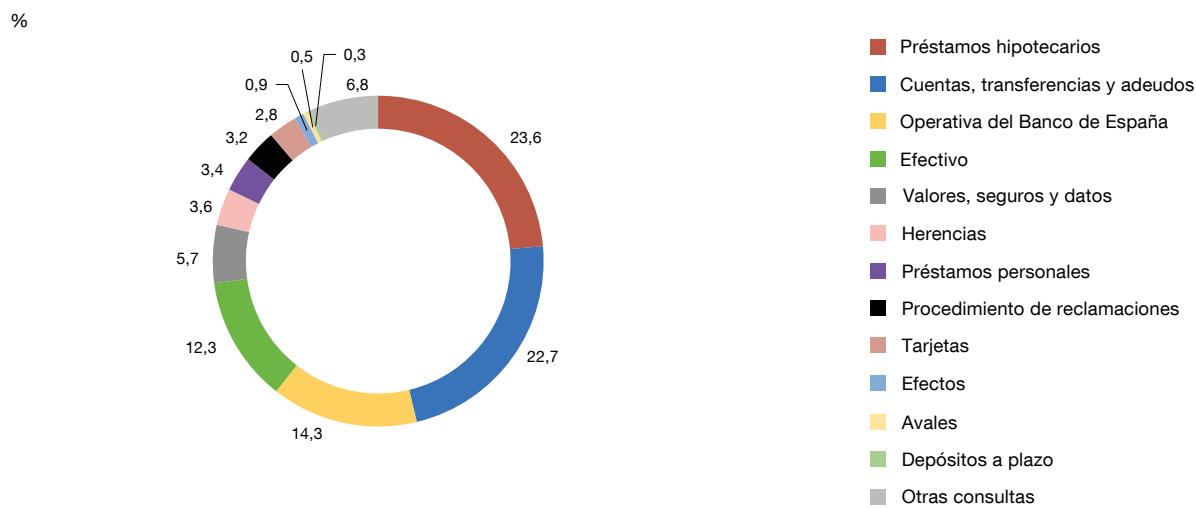
	2024	
	Número	% s/ total
Préstamos personales	1.066	2,0
Intereses	151	0,3
Información y documentación	130	0,2
Cancelación	123	0,2
Productos vinculados	110	0,2
Otras consultas	552	1,0
Efectos	332	0,6
Avalés	116	0,2
Cancelación	12	0,0
Ejecución	7	0,0
Comisiones y gastos	2	0,0
Concesión	2	0,0
Otras consultas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

FUENTE: Banco de España.

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

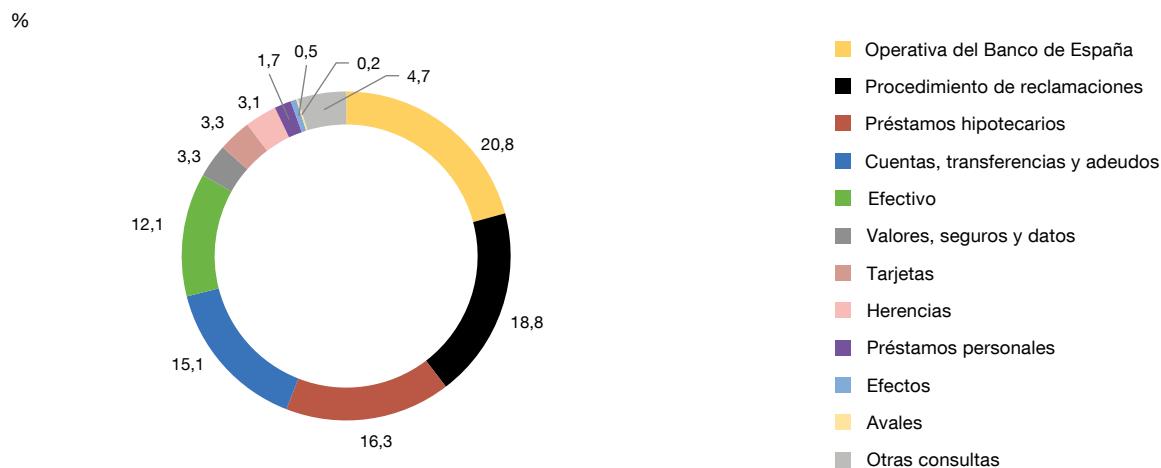
- Operativa del Banco de España. Destacan las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y sobre el servicio de cuentas directas de deuda pública. Para canalizar estas cuestiones adecuadamente y de manera temprana, se incorporó un aviso informativo en la locución telefónica de entrada que remite a los canales específicos de atención ciudadana.
- Procedimiento de reclamaciones. Esta categoría, habitual entre las más frecuentes, incluye consultas sobre el estado de los expedientes de reclamación, los pasos para presentar una reclamación y los plazos máximos de resolución establecidos por la normativa. La ciudadanía valora especialmente la inmediatez y accesibilidad del canal telefónico para este tipo de información.

Gráfico 4.5  
Materias de las consultas escritas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.6  
Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

- Préstamos hipotecarios. Al igual que en el caso de las consultas escritas, predominan las cuestiones relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, motivadas por la declaración de nulidad de determinadas cláusulas por parte de los tribunales.
- Cuentas, transferencias y adeudos. Las llamadas en esta categoría se centran en situaciones de bloqueo y cancelación de cuenta, derivadas de la aplicación de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Cuadro 4.2

**Materias de las consultas escritas en 2024. Detalle**

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

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.2

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

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

FUENTE: Banco de España.

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



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

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

Cuadro 4.3

**Materias de las consultas telefónicas en 2024. Detalle**

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

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.3

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

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

FUENTE: Banco de España.

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

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

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



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

## Recuadro 4.1

**CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EFECTIVO (BILLETES Y MONEDAS)**

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

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

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

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

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

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



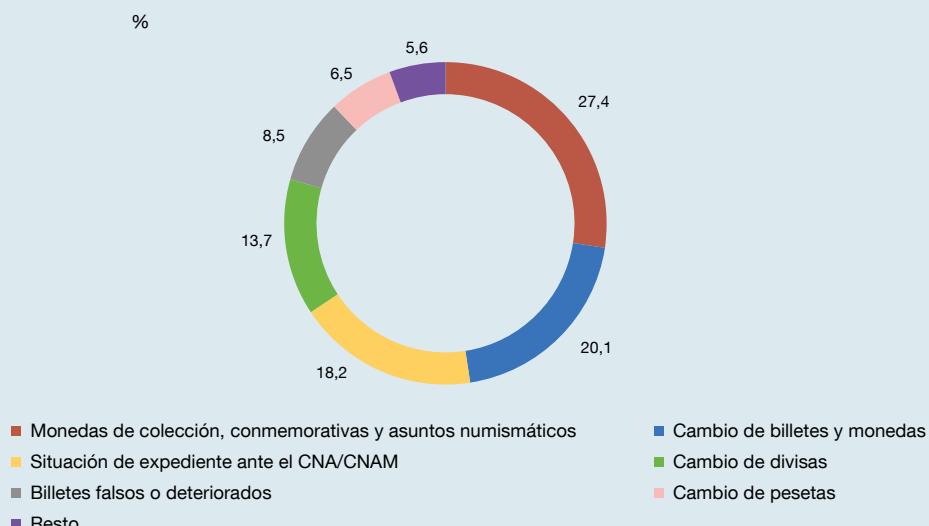
Más información sobre [monedas conmemorativas y de colección](#) en el sitio web del Banco de España.

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



Más información sobre la [comprobación de billetes y monedas presuntamente falsos](#) en la Sede Electrónica del Banco de España.

Gráfico 1  
Consultas telefónicas sobre efectivo recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

## Recuadro 4.1

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

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



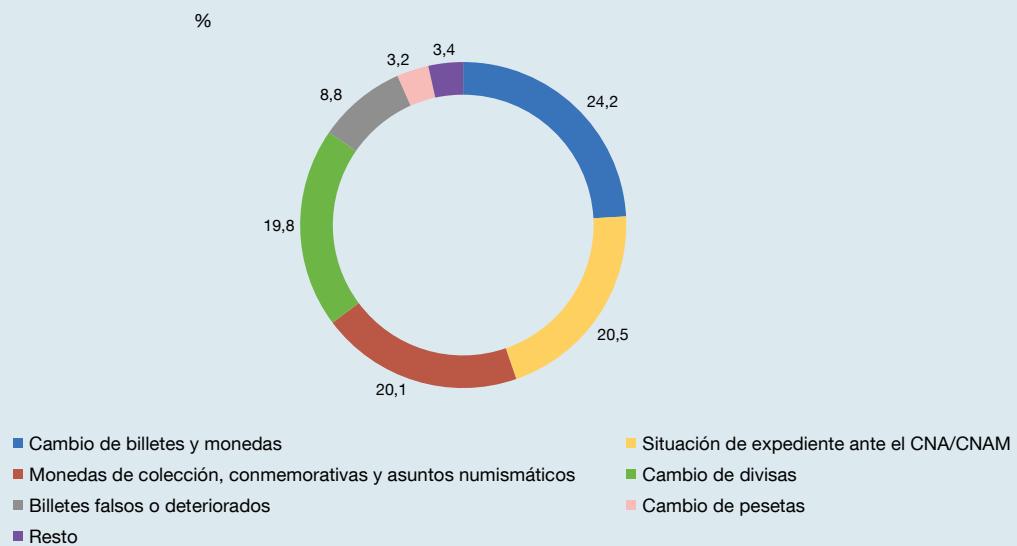
Más información sobre el [cambio de billetes y monedas en euros a otros de distinto valor](#) en la Sede Electrónica del Banco de España.



Algunos servicios relacionados con el efectivo requieren atención presencial en sus sedes y [cita previa](#).

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

Gráfico 2  
Consultas escritas sobre efectivo recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

### 3 Descripción de consultas escritas de interés



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



INFORMACIÓN FISCAL  
QUE FACILITAN LAS ENTIDADES



PRÉSTAMO RESPONSABLE  
E INCLUSIÓN EN EL REGISTRO  
DE IMPAGADOS



TRANSFERENCIAS INMEDIATAS



RESPONSABILIDAD DEL AVALISTA  
DE UN PRÉSTAMO



NOVACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS CON EXTINCIÓN  
DEL CONDOMINIO



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



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

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



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

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

### 3.2 Información fiscal que facilitan las entidades



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

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

### 3.3 Préstamo responsable e inclusión en el registro de impagados



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

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

### 3.4 Transferencias inmediatas



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

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

### 3.5 Responsabilidad del avalista de un préstamo



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

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

### 3.6 Novación de préstamos hipotecarios con extinción del condominio



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

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

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



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

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

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



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

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