



Presentación del gobernador

José Luis Escrivá



Entre las funciones que el Banco de España tiene encomendadas está la de asegurar que las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes sean justas, equilibradas y transparentes. Este cometido encuentra su razón de ser en la idea de que un adecuado funcionamiento del sistema bancario y de pagos requiere que las entidades y su clientela operen en un clima de confianza mutua. Dicha confianza debe construirse sobre una relación clara y equilibrada, de manera que las personas puedan acceder a los productos financieros que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias.

Esta función de protección del cliente bancario se materializa en dos actividades, complementarias entre sí. En primer lugar, de forma preventiva o *ex ante*, realizamos la supervisión de las relaciones entre las entidades y sus clientes para propiciar entornos justos y transparentes para todas las partes. De esta actividad hemos dado cuenta en diversos informes recientes, como la *Memoria de Supervisión 2024* y el derivado de la Evaluación de la Supervisión de Conducta —y su plan de acción—, publicado a finales del pasado ejercicio.

En segundo lugar, ejercemos esta función a través de una vigilancia *ex post* de las relaciones entre entidades y clientes, fundamentalmente por medio del servicio de reclamaciones, al que la ciudadanía puede acudir siempre que considere que no ha recibido un trato adecuado por parte de su entidad. Es de esta actividad, enfocada directamente en la defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos en su relación con las entidades supervisadas, de la que rendimos cuentas en esta *Memoria de Reclamaciones*.

La resolución de las reclamaciones, además de constituir un servicio que nuestra institución presta a la ciudadanía, tiene un enorme valor de cara a la fijación de estándares de buenas prácticas bancarias. Estos estándares están recogidos en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, actualizado hace apenas un mes, y permiten orientar las propuestas regulatorias y la determinación de las prioridades supervisoras.

Adicionalmente, la información generada en la resolución de reclamaciones facilita, a corto plazo, la detección precoz de debilidades en el trato que las entidades dispensan a sus clientes y su corrección temprana, ya sea por iniciativa propia o tras la acción supervisora. A largo plazo, enriquece la valoración del riesgo de conducta y define orientaciones supervisoras a seguir por parte de las entidades.

En términos numéricos, el Banco de España atendió algo más de 56.000 reclamaciones en 2024, lo que supuso un incremento del 69% con respecto a 2023 y un récord histórico. Este aumento, no obstante, obedeció a factores coyunturales, de manera que, si atendemos a los números de los primeros meses de 2025, la cifra de reclamaciones estaría convergiendo hacia niveles similares a los registrados en 2021, 2022 y 2023.

Confiamos en que la presente Memoria contribuya a un mejor conocimiento de esta función del Banco de España. Al igual que el año pasado, va acompañada de una herramienta web interactiva que permite al lector analizar la información disponible y que esperamos facilite de igual modo la difusión de esta labor.

José Luis Escrivá

Gobernador del Banco de España