

SÍNTESIS DE LA MEMORIA

# MEMORIA DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2024

29 DE JULIO DE 2025





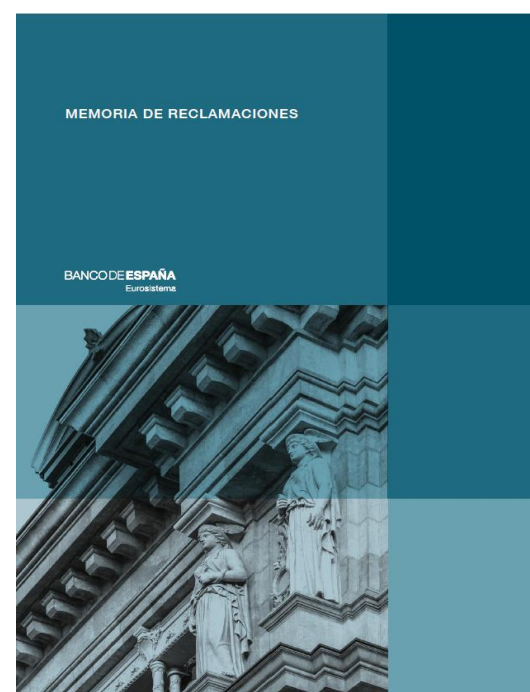


## ÍNDICE

---

1. **Publicaciones de la actividad de reclamaciones y consultas 2024**
2. **Estructura de la memoria**
3. **Datos relevantes de la actividad de reclamaciones**
4. **Criterios novedosos**
5. **Datos relevantes de la actividad de consultas**
6. **Otros aspectos de interés: divulgación de la actividad y participación en grupos de trabajo**

## ***Memoria de Reclamaciones 2024***



- Rinde cuentas de los **datos de la actividad** de reclamaciones (y consultas)
- Aligeramiento de los contenidos e **información más granular y gráfica**
- **Herramienta interactiva de consulta** ([Power BI](#))
- La Memoria de Reclamaciones es la [segunda publicación de mayor impacto](#) (por volumen y descargas) de la institución



## ***Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias***

- [Repertorio](#) de criterios consolidados publicado por primera vez el 28 de junio de 2024 (publicación de mayor impacto en junio 2024). [Primera actualización el 18 de junio de 2025](#)
- En cada Memoria anual, en el Capítulo 3 se publican únicamente los criterios novedosos del ejercicio



### **Capítulo 1. Datos de la actividad de reclamaciones**

- Evolución histórica, productos y temáticas destacadas
- Entidades reclamadas
- Tramitación y resolución de expedientes
- Actividad de los SAC
- Anejos estadísticos (general, consumidores residentes en UE e inadmisiones)

### **Capítulo 2. Análisis de expedientes resueltos**

- Datos generales del resultado de la resolución
- Detalle allanamientos y desistimientos, informes favorables a la entidad e informes favorables al reclamante
- Detalle informes favorables a la entidad
- Detalle de temáticas y ranking de entidades
- Análisis de la fase de rectificación

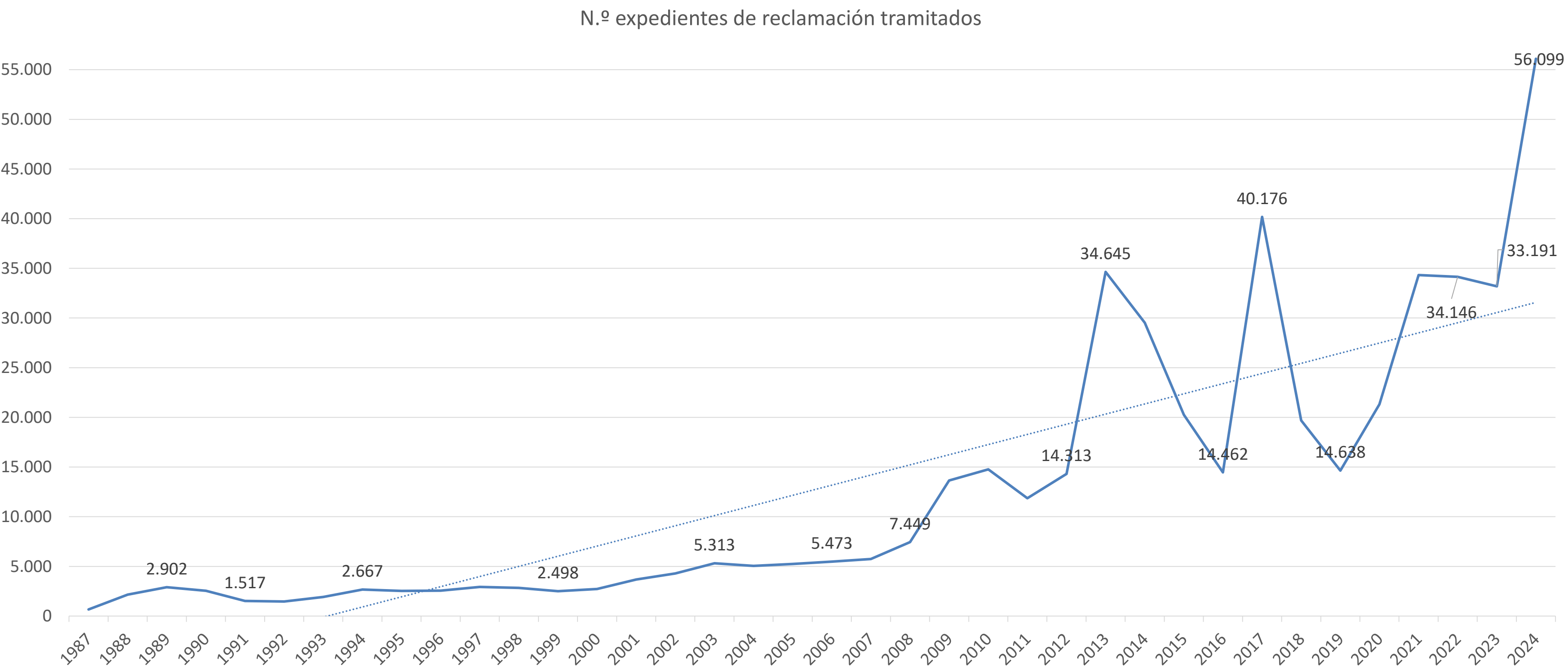
### **Capítulo 3. Criterios novedosos de resolución**

- Segregado stock de criterios (solo se incluyen los destacados del ejercicio, ya contenidos en la actualización del Compendio).

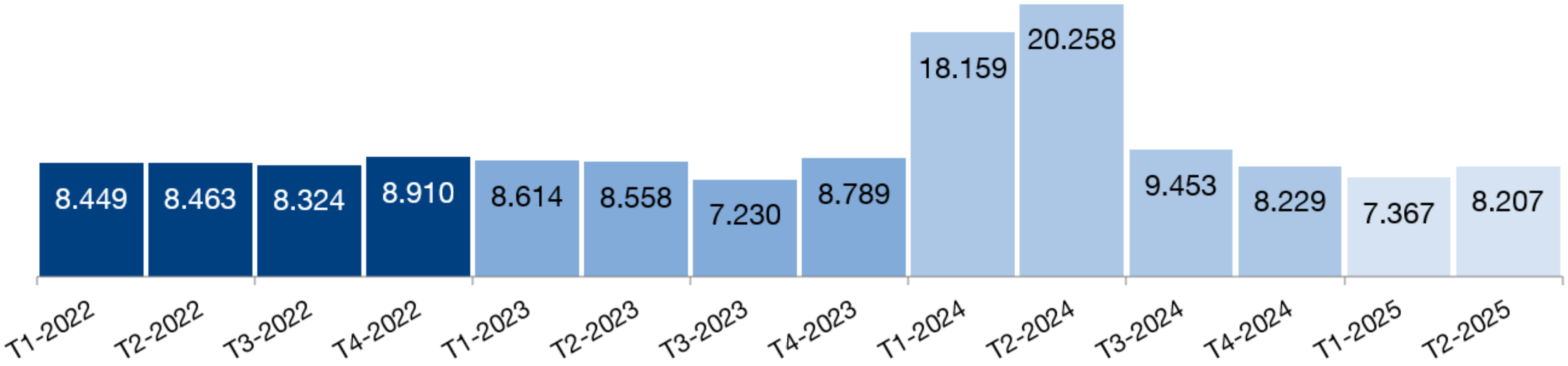
### **Capítulo 4. Actividad de consultas**









- Descripción de la actividad y procedimiento de consultas
- Análisis de la tramitación y resolución de consultas, evolución histórica y temáticas destacadas
- Consultas escritas más significativas

**481.209 reclamaciones** tramitadas desde su creación. **En 2024 se han registrado récords** en el volumen anual de tramitación de **expedientes de reclamación (56.099)**, como de **atención de consultas** a la clientela bancaria **(54.529)**.



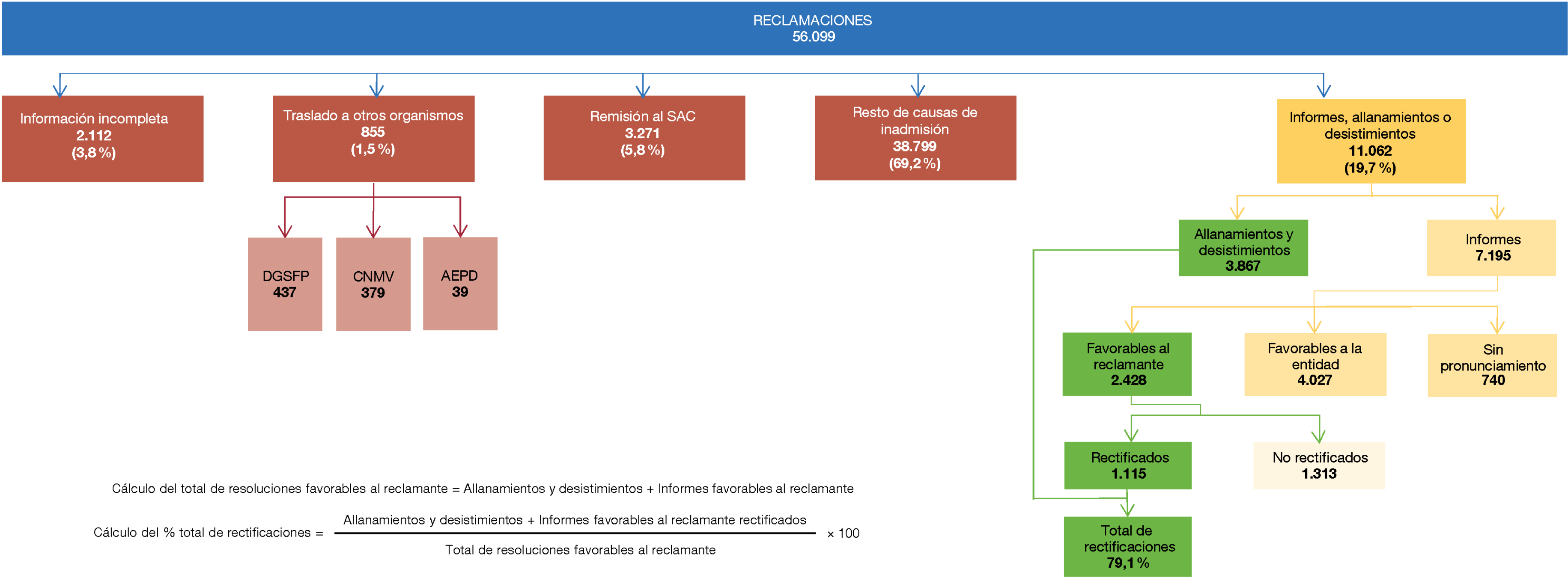
Evolución trimestral de las reclamaciones recibidas entre 2022 y el primer semestre de 2025



 <p><b>56.099 reclamaciones</b> MÁXIMO ANUAL HISTÓRICO VARIACIÓN INTERANUAL: + 69 %</p>	 <p><b>240.103 escritos</b> 134.753 ENTRADAS 105.350 SALIDAS VARIACIÓN INTERANUAL: 36 % <b>223 EXPEDIENTES DIARIOS TRAMITADOS</b> (90 MÁS AL DÍA QUE EN 2023)</p>	 <p><b>47 días naturales como plazo medio de tramitación</b> EN 2024 SE HA REDUCIDO EN 6 DÍAS</p>	 <p><b>Productos:</b> 9 DE CADA 10 RELACIONADAS CON: <b>PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS</b> (62 %), <b>TARJETAS</b> (15 %) Y <b>CUENTAS, TRANSFERENCIAS Y ADEUDOS</b> (15 %) <b>Materias:</b> 2 DE CADA 3 RELACIONADAS CON GASTOS DE FORMALIZACIÓN (55 %) Y FRAUDE (14 %)</p>
 <p><b>68 % via sede electrónica</b> <b>98 % por consumidores UE</b> <b>81 % contra bancos nacionales</b></p>	 <p><b>80 % reclamaciones inadmitidas</b> VARIACIÓN INTERANUAL: + 34 % IMPACTO DE LA JURISPRUDENCIA (GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE HIPOTECAS) ANÁLISIS ESPECÍFICO ANEJO 3 - CAPÍTULO 1</p>	 <p><b>5.074.361,78 €</b> IMPORTE TOTAL DEVUELTO POR LAS ENTIDADES RECLAMADAS VARIACIÓN: + 16 % RESPECTO A 2023 IMPORTE MEDIO: 458,72 €</p>	 <p><b>Índice de rectificación: 79 %</b> VARIACIÓN INTERANUAL: - 1 p.p. UN 64 % ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS <b>RECTIFICACIÓN MEDIA EN 2021-2024: 80 %</b></p>

# TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

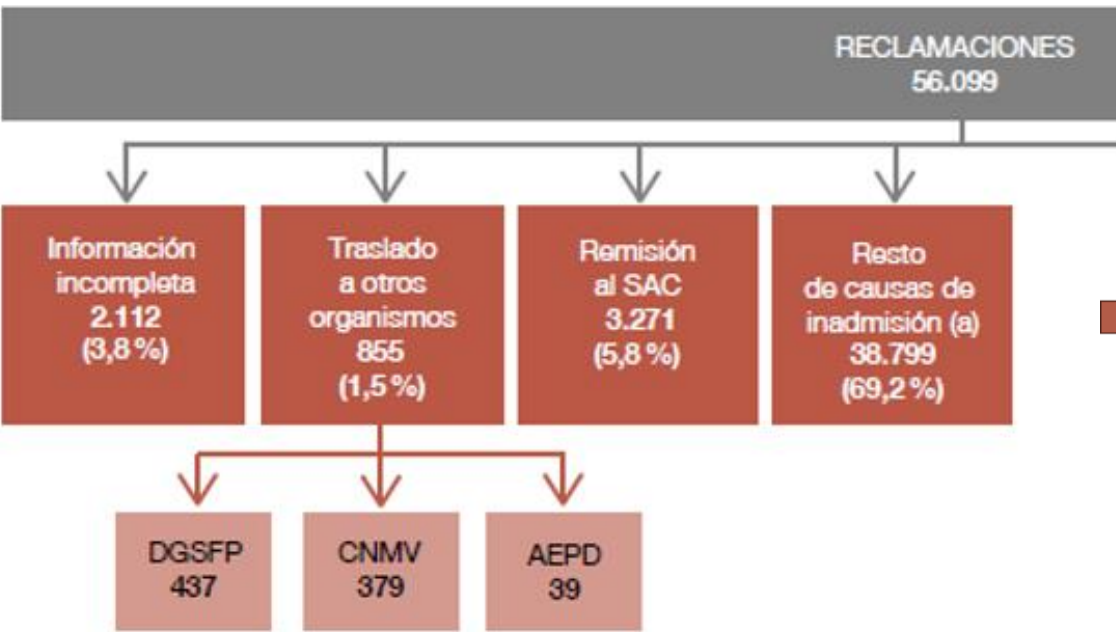
Reclamaciones resueltas en 2024



FUENTE: Banco de España.



# ANÁLISIS DE EXPEDIENTES INADMITIDOS



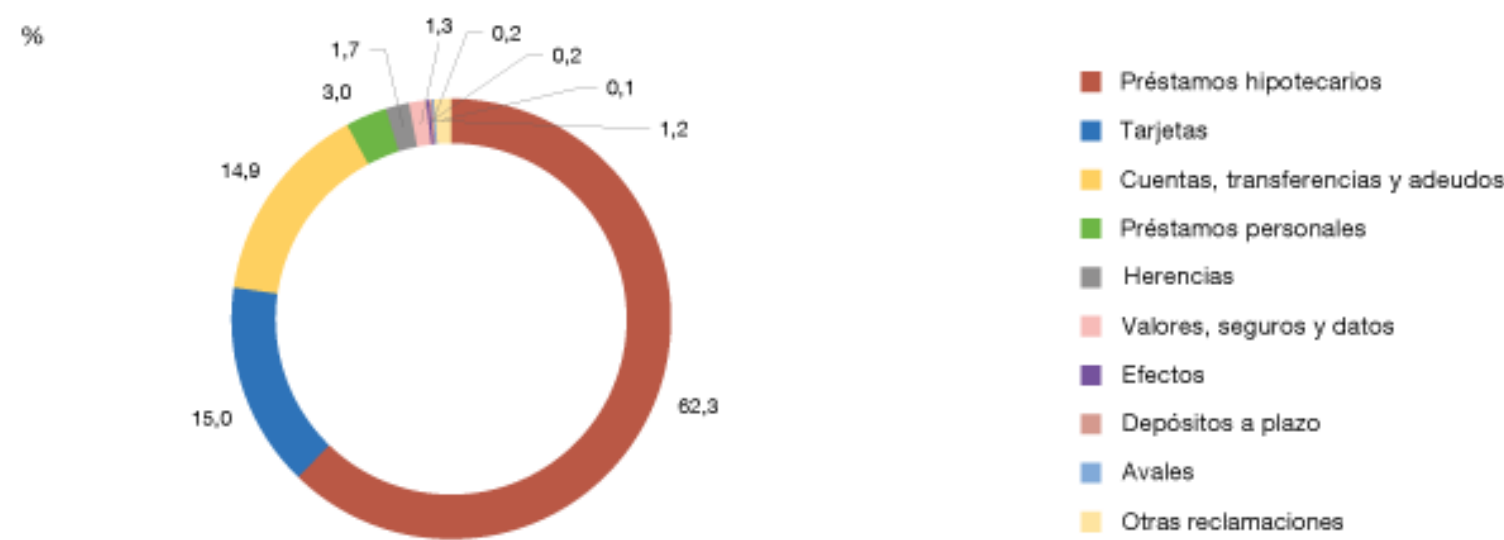
- **45.037 reclamaciones inadmitidas: 80 %.**  
Desglose en el Anejo 3 del Capítulo 1.
- 38.799 inadmitidas principalmente por razón de la materia (69,2 % del total):
  - **79 % gastos de formalización de préstamos hipotecarios**
  - 11 % operaciones de pago fraudulentas

	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 E	330	0,9
Hechos que requieren pruebas judiciales	150	0,4
Falta 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

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*.

PRODUCTOS BANCARIOS RELACIONADOS

Reclamaciones recibidas en 2024. Productos



FUENTE: Banco de España.

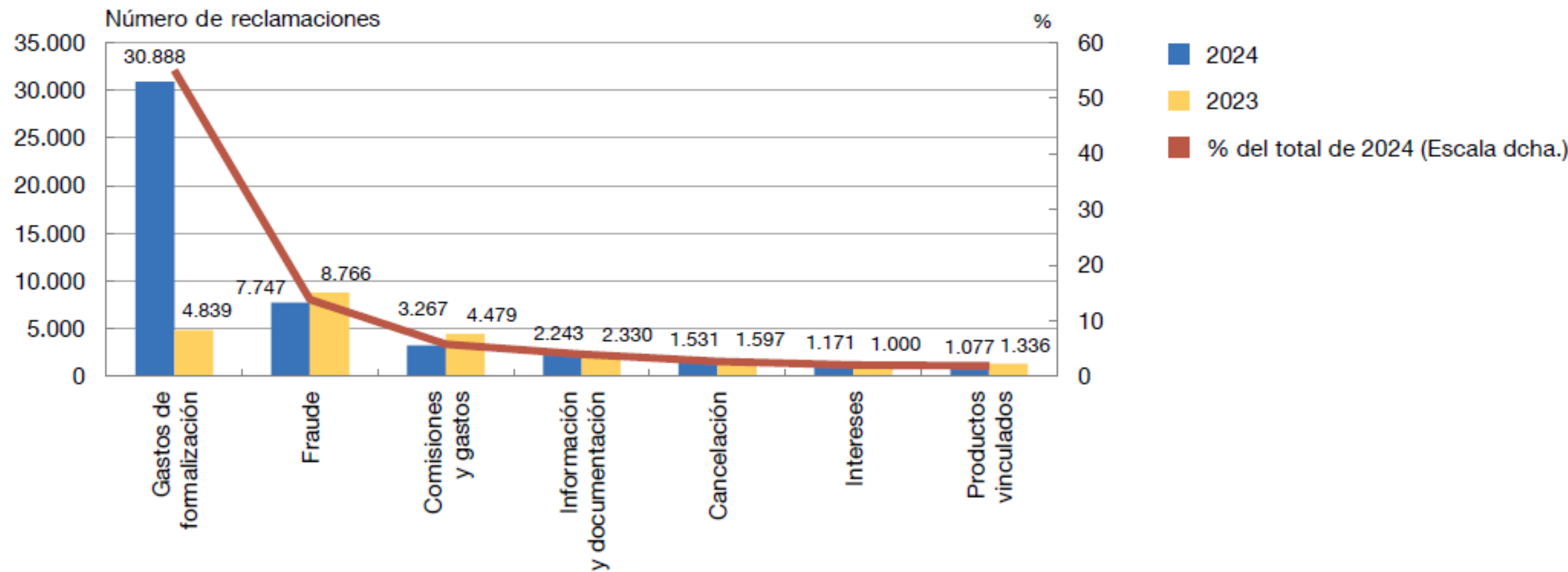
- El 92 % de los casos se concentran en: préstamos hipotecarios, tarjetas, cuentas/transferencias/adeudos
- Aumento sustancial de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (+ 272,5 %) y personales (+ 31,6 %)

	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
Avalos	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.

MATERIAS

Temáticas destacadas en 2024. Comparación con 2023



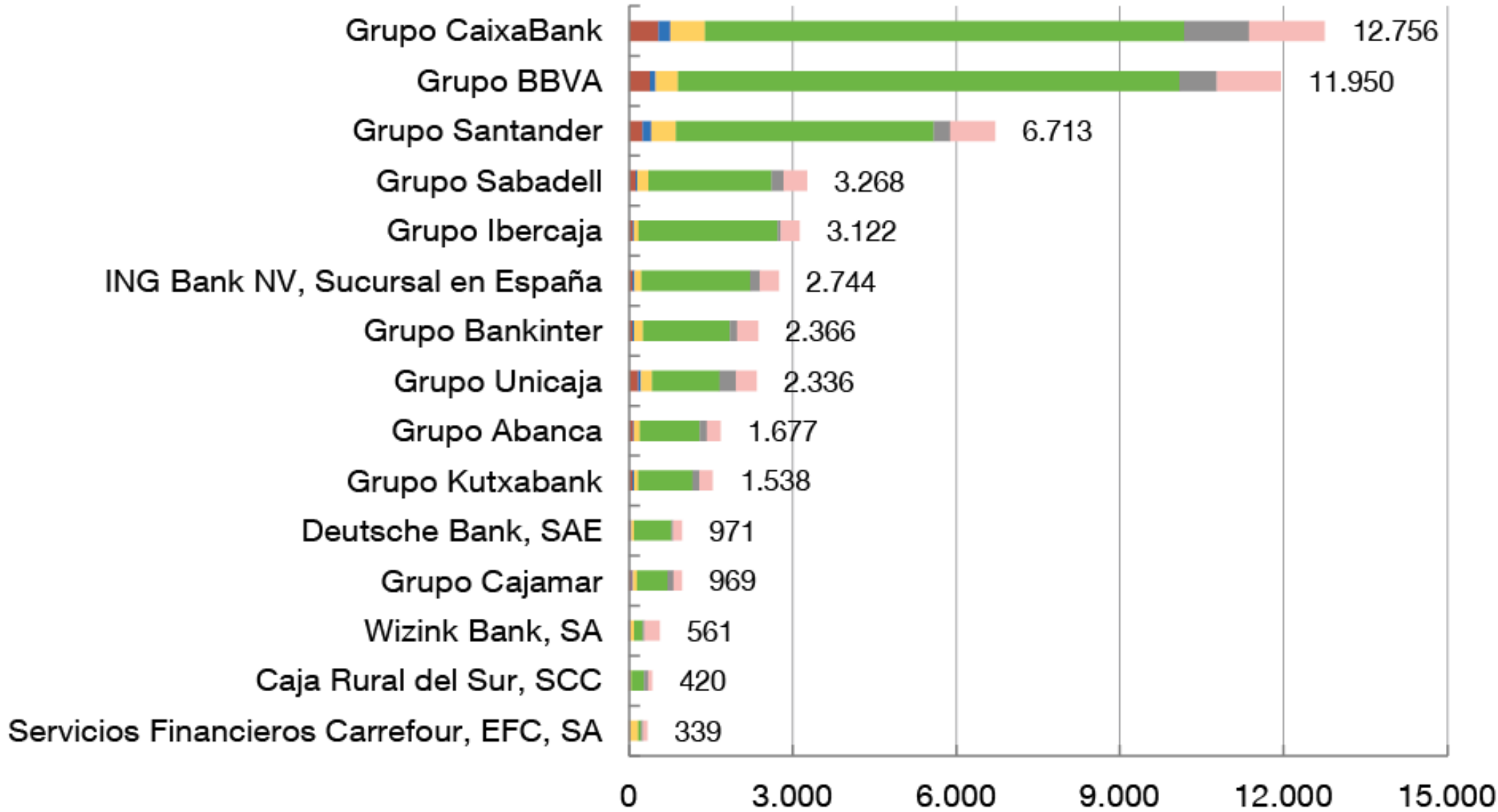
FUENTE: Banco de España.

- ✓ **Gastos de formalización de hipotecas** representa más de la mitad, con un **55 %**; sextuplica (incremento de un 538 %) el volumen registrado en 2023
- ✓ **Fraudes en operaciones de pago (14 %)**; desciende un 11 % respecto a 2023. Medios de pago afectado: tarjeta (67%) y transferencia (32%)
- ✓ **Comisiones y gastos (6 %)**; esta temática se reduce en un 27 %



# ENTIDADES MÁS RECLAMADAS EN 2024

Entidades que más reclamaciones han recibido en el Banco de España en 2024



- Información incompleta
- Traslado a otros organismos
- Falta de reclamación previa ante el SAC
- Inadmisiones (salvo falta de reclamación previa ante el SAC)
- Allanamientos y desistimientos (RAI)
- Informes finales (IFE, IFR e ISP)

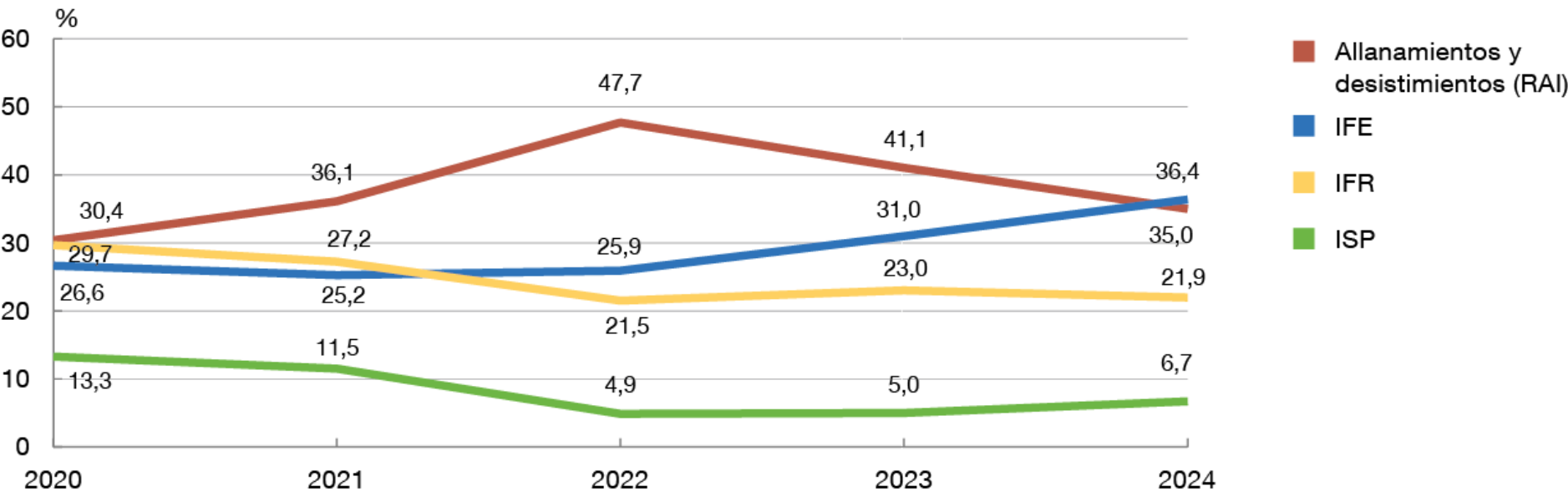
Los 3 mayores grupos concentran el 56 % de las reclamaciones

En general, las cuotas de reclamaciones de las entidades están alineadas con su cuota de negocio

FUENTE: Banco de España.

# PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN Y PORCENTAJE DE RECTIFICACIONES

Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

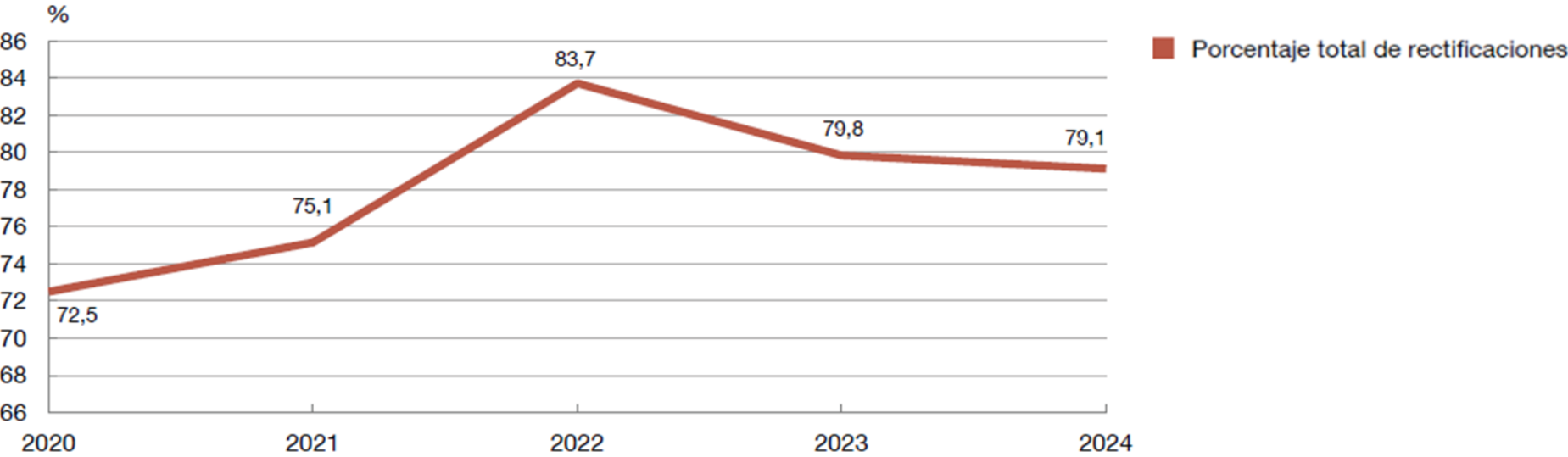
Los IFE (informes favorables entidad) han registrado un máximo en el quinquenio (más del 36 %), superando incluso el peso relativo de los RAI (35 %), lo que apunta a una tendencia de las entidades a resolver las reclamaciones a favor de los clientes sin que estos acudan al BE

Los IFR (informes favorables reclamante) mantienen una tendencia constante en el último trienio en torno al 22 %

Los ISP (informes sin pronunciamiento), aun subiendo ligeramente, siguen en valores muy reducidos

La tendencia de descenso de allanamientos y desistimientos explica la disminución del índice de rectificaciones, situándose en los últimos años en torno al 80 % (del 79 % en 2024, cerca del 78 % tuvo lugar antes de informe y un 22 % postinforme).

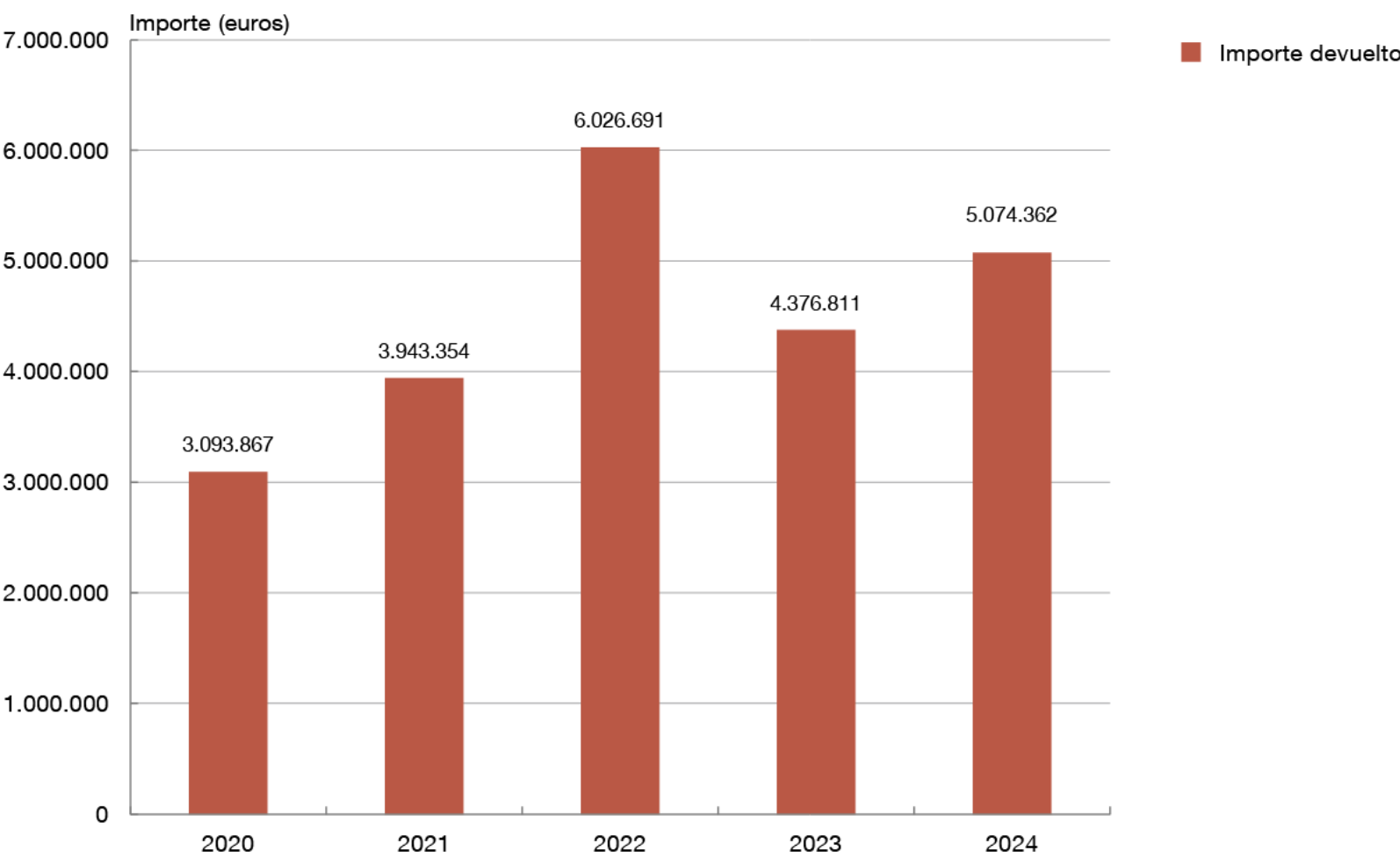
Gráfico 1.13  
Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

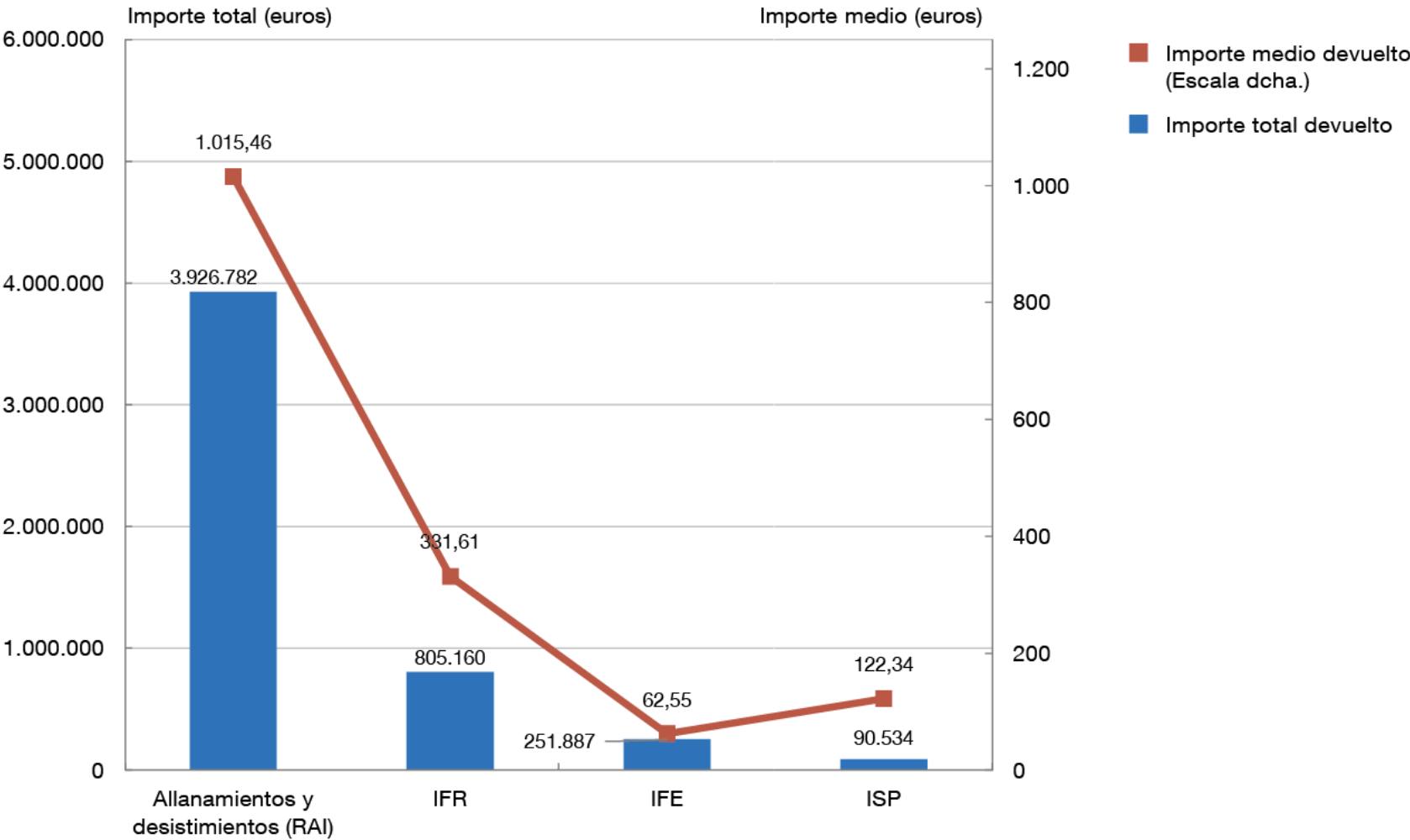
# CANTIDADES DEVUELTAS

Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2024

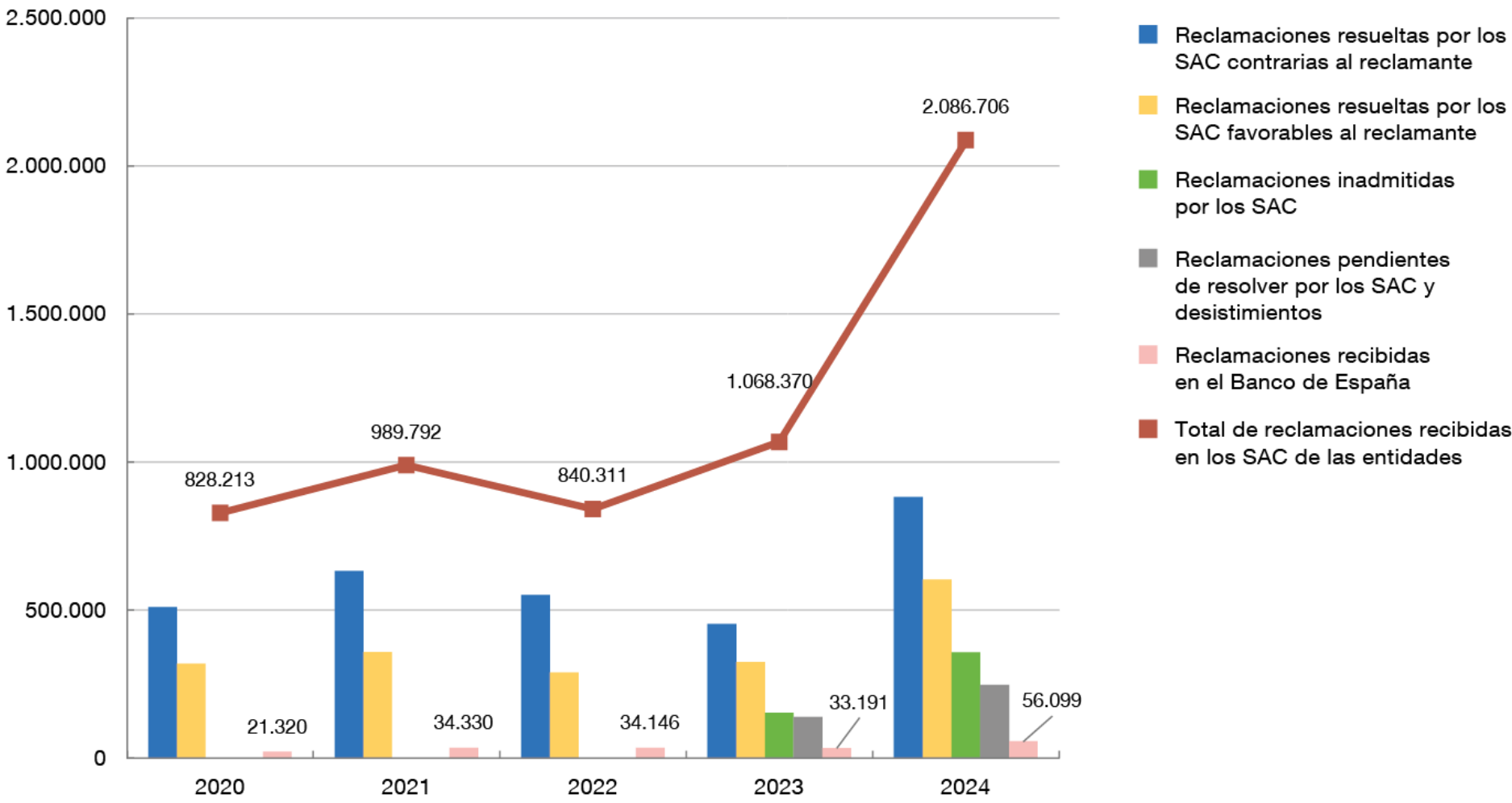


FUENTE: Banco de España.



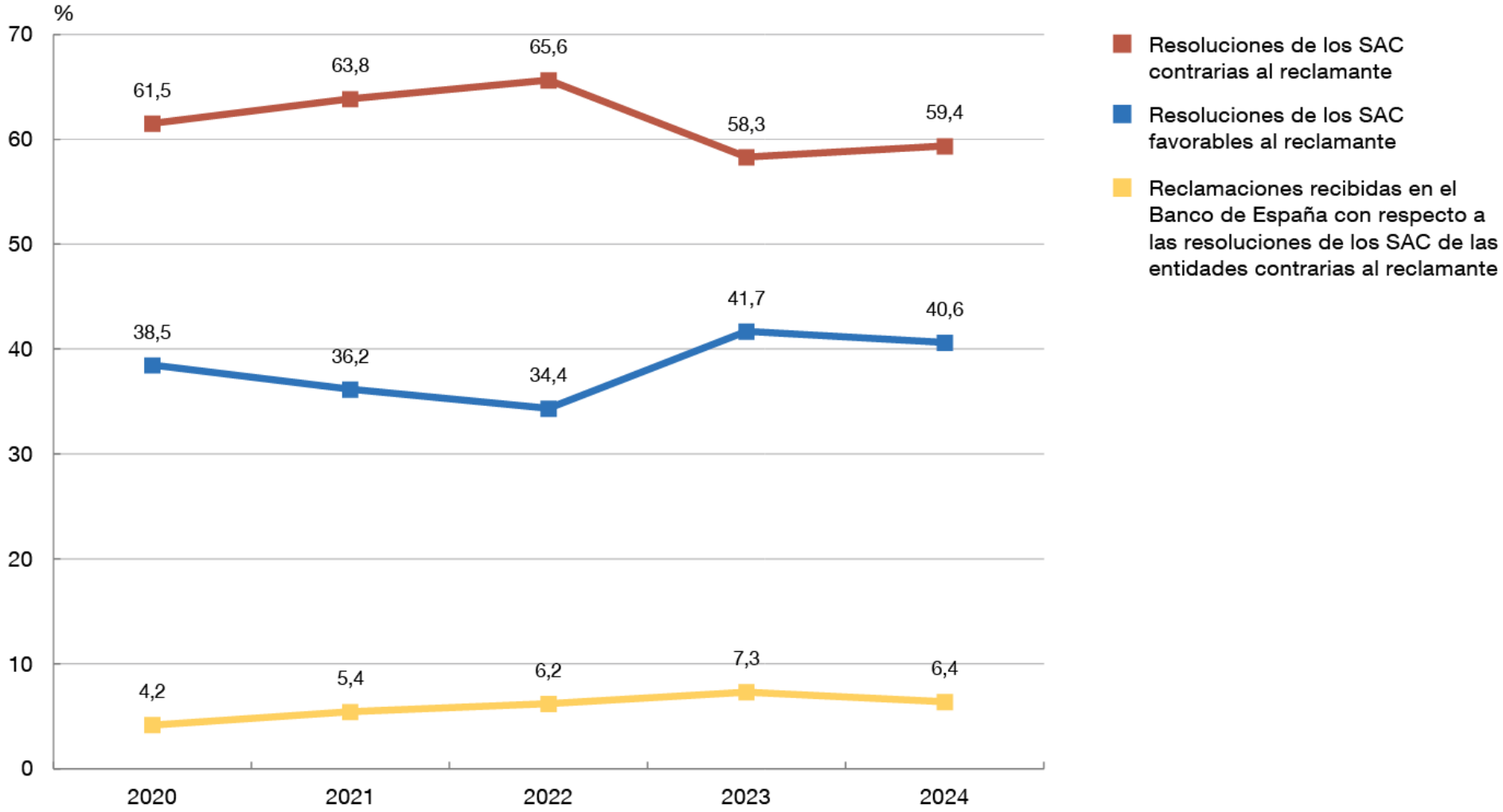
# ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

# CRITERIOS NOVEDOSOS APLICADOS EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMACIÓN

 <p><b>OPERACIONES DE PAGO FALLIDAS</b></p> <p>Se debe colaborar con el cliente en el rastreo de fondos que no llegan a su destino</p>	 <p><b>SOLUCIÓN PARA EL PAGO DEL PRÉSTAMO CUYA CUENTA ASOCIADA SUFRE HABITUALES EMBARGOS</b></p> <p>Se debe ofrecer al cotitular no embargado poder pagar sus cuotas de otra forma, o por medio de otra cuenta</p>	 <p><b>FRAUDE</b></p> <p>Mayores exigencias probatorias y de comunicación al cliente afectado</p>
 <p><b>COHERENCIA ENTRE DISTINTOS ESCRITOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p> <p>No debería haber disparidad entre la respuesta al cliente y- las alegaciones formuladas ante Banco de España</p>	 <p><b>PROACTIVIDAD PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LAS COMUNICACIONES AL CLIENTE</b></p> <p>Las comunicaciones de especial importancia se deben remitir también por otros medios para asegurar su efectividad</p>	 <p><b>SELECCIÓN DE CASOS DE INTERÉS O DIFERENTES</b></p>

DATOS GLOBALES Y NOVEDADES

DATOS GLOBALES CONSULTAS 2024

54.529 (+9%)

9.002 escritas

45.527 telefónicas

219 diarias (20 al día más que en 2023)

83 % vía telefónica

17 % vía escrita

Hasta un 80% se resolvieron en < 20 días naturales

Temáticas clave: préstamos e hipotecas; efectivo y cuentas; transferencias y adeudos; otros servicios del Banco de España.

NOVEDADES CONSULTAS 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
CALL CENTER 900 54 54 54

65%

de respuestas

4,7/5

satisfacción promedio del servicio

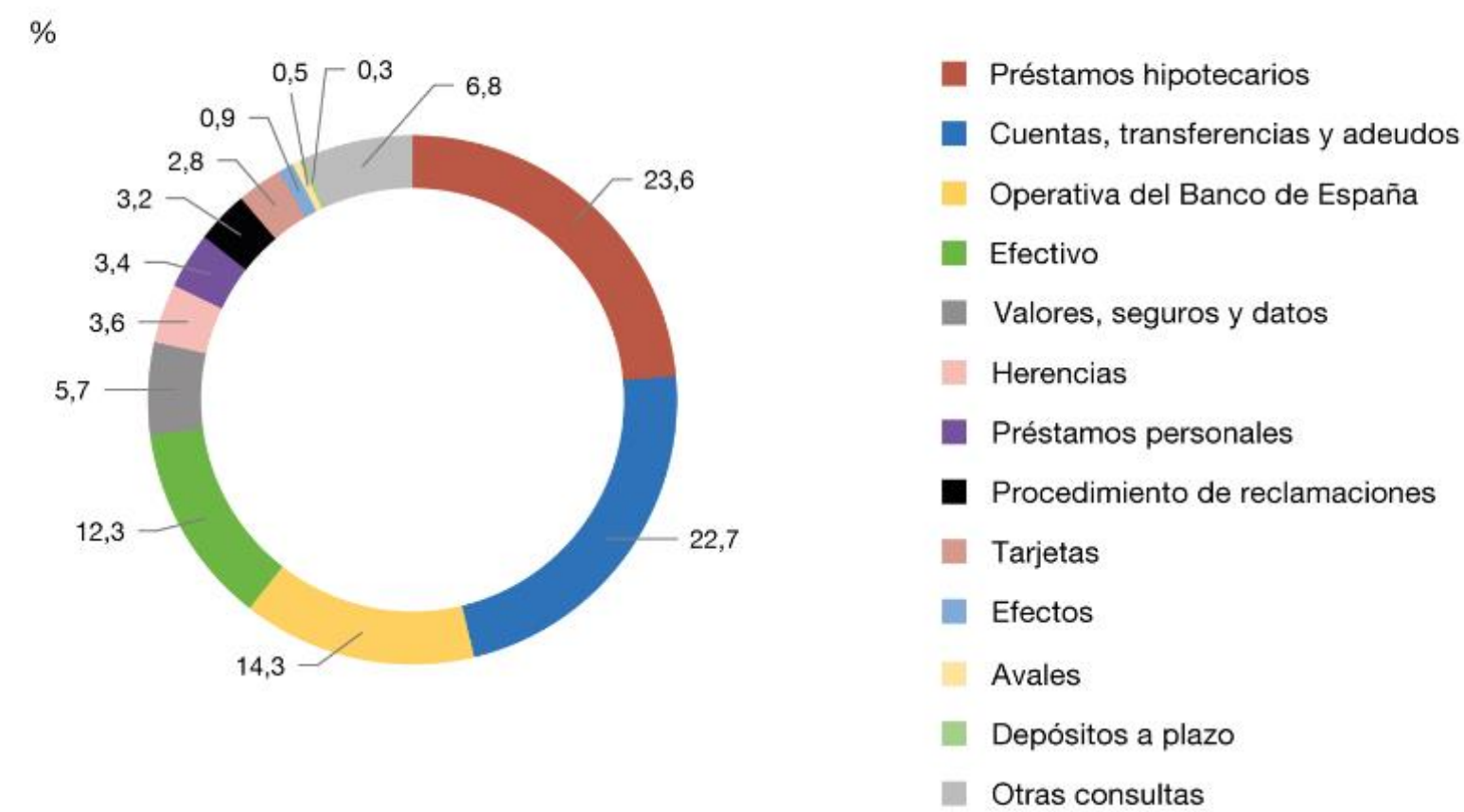
(Lanzada para las consultas telefónicas el 1 de diciembre de 2024)





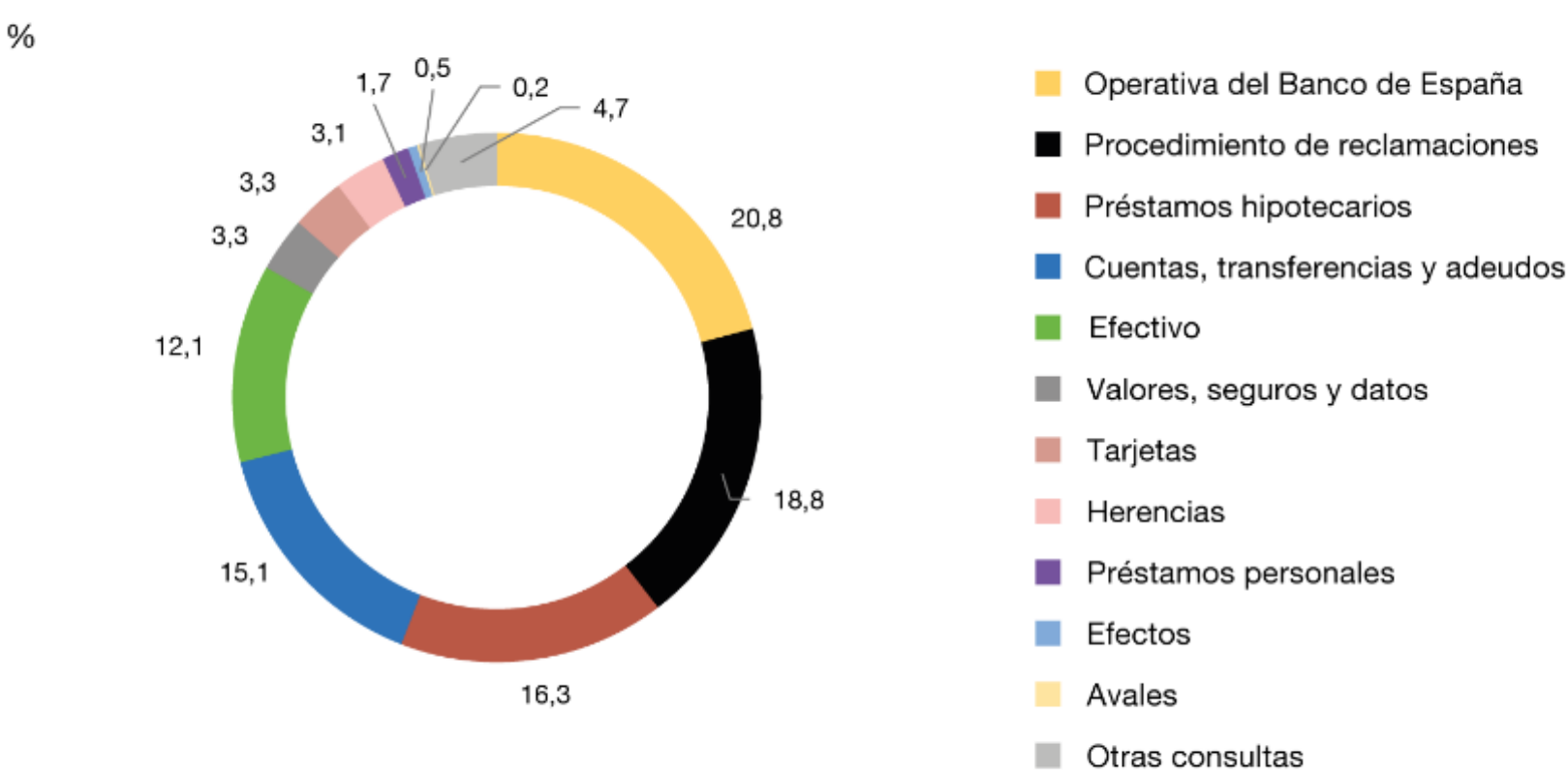
# DATOS GLOBALES CONSULTAS

Materias de las consultas escritas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

Materias de las consultas telefónicas recibidas en 2024



FUENTE: Banco de España.

# HERRAMIENTA DE VISUALIZACIÓN





Serie: Memoria de Reclamaciones y Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias.

Autor: Banco de España.

CONDUCTA DE ENTIDADES

SISTEMAS DE PAGO

BANCO DE ESPAÑA

INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS

Documento completo

 Memoria de Reclamaciones 2024 (5 MB)

Detalle de Memoria de Reclamaciones 2024

>

Presentación del Gobernador

569 KB

>

Síntesis de la Memoria

2 MB

>

Datos de la actividad de reclamaciones

1 MB

>

Análisis de expedientes resueltos

1 MB

>

Criterios novedosos de resolución

683 KB

>

Actividad de consultas

1 MB

Información adicional



Principales datos de la Memoria de Reclamaciones



Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias.  
Actualizado a junio de 2025

>

## CONCLUSIONES



- **Número histórico** de reclamaciones recibidas y de atención de consultas, mejorando, no obstante, los tiempos de tramitación
- **Creciente peso de reclamaciones sobre materias no resolubles por BE (80%)** (principalmente, por la cuestión **coyuntural** de las reclamaciones por gastos hipotecarios). **Avance junio 2025**: inadmisiones **61%** con tendencia a la baja
- **Gastos** de formalización de hipotecas, principal causa de reclamación. **Fraude** mantiene su tendencia a la baja
- En 2024 se duplicaron las reclamaciones ante los SAC y **se mantuvo la proporción de reclamaciones elevadas al BE** con respecto a las resoluciones de los SAC contrarias a los clientes
- **Máximo del quinquenio en informes favorables a la entidad** (más del **36%**) lo que apunta a una tendencia de las entidades a solventar los problemas antes de que se acuda al BE
- El **índice de rectificación (79%)** se mantiene en niveles similares a años anteriores