Anejos

Anejo 1 Informe estadístico general de las reclamaciones recibidas en 2025

Cuadro A1.1

Número de reclamaciones presentadas en 2025. Detalle por provincia

Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)	Provincia	Número	% s/ total	Ratio (a)
Madrid	6.972	22,5	10	Ciudad Real	264	0,9	5
Barcelona	3.891	12,6	7	Jaén	260	0,8	4
Valencia	1.745	5,6	6	Navarra	256	0,8	4
Sevilla	1.410	4,6	7	Gipuzkoa	236	0,8	3
Alicante	1.208	3,9	6	León	223	0,7	5
Málaga	1.101	3,6	6	Burgos	218	0,7	6
Murcia	869	2,8	5	Guadalajara	217	0,7	8
A Coruña	804	2,6	7	La Rioja	208	0,7	6
Las Palmas	684	2,2	6	Salamanca	198	0,6	6
Illes Balears	670	2,2	5	Albacete	190	0,6	5
Cádiz	670	2,2	5	Cáceres	185	0,6	5
Bizkaia	669	2,2	6	Lleida	140	0,5	3
Zaragoza	665	2,2	7	Lugo	140	0,5	4
Santa Cruz de Tenerife	582	1,9	5	Araba/Álava	132	0,4	4
Asturias	574	1,9	6	Ourense	125	0,4	4
Granada	550	1,8	6	Ávila	96	0,3	6
Pontevedra	504	1,6	5	Segovia	86	0,3	5
Valladolid	457	1,5	9	Huesca	83	0,3	4
Tarragona	427	1,4	5	Cuenca	81	0,3	4
Toledo	418	1,4	6	Palencia	61	0,2	4
Córdoba	402	1,3	5	Zamora	56	0,2	3
Badajoz	384	1,2	6	Teruel	45	0,2	3
Girona	340	1,1	4	Melilla	33	0,1	4
Almería	329	1,1	4	Soria	26	0,1	3
Cantabria	295	1,0	5	Ceuta	18	0,1	2
Huelva	288	0,9	5	Extranjero	205	0,7	–
Castellón	280	0,9	4	TOTAL	30.970	100,0	6

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 2025.

Cuadro A1.2

Productos objeto de reclamación

	2025		2024		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.680	31,3	8.435	15,0	16,2
Cuentas, transferencias y adeudos	9.001	29,1	8.338	14,9	14,2
Préstamos hipotecarios	6.844	22,1	34.941	62,3	-40,2
Préstamos personales	2.445	7,9	1.695	3,0	4,9
Herencias	955	3,1	963	1,7	1,4
Valores, seguros y datos	943	3,0	702	1,3	1,8
Depósitos a plazo	112	0,4	109	0,2	0,2
Efectos	109	0,4	120	0,2	0,1
Avales	95	0,3	84	0,2	0,2
Otras reclamaciones	786	2,5	712	1,3	1,3
TOTAL	30.970	100,0	56.099	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

Temáticas de reclamación en 2025. Comparativa con 2024. Detalle

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.680	31,3	8.435	15,0	16,2
Fraude	5.986	19,3	5.226	9,3	10,0
Información y documentación	1.036	3,4	1.029	1,8	1,5
Comisiones y gastos	555	1,8	690	1,2	0,6
Disconformidad con deuda pendiente	537	1,7	344	0,6	1,1
Incidencias en cajeros automáticos	178	0,6	209	0,4	0,2
Otras cuestiones	1.388	4,5	937	1,7	2,8
Cuentas, transferencias y adeudos	9.001	29,1	8.338	14,9	14,2
Fraude	3.122	10,1	2.499	4,5	5,6
Comisiones y gastos	1.458	4,7	1.949	3,5	1,2
Bloqueo	643	2,1	369	0,7	1,4
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	564	1,8	490	0,9	1,0
Cancelación	505	1,6	496	0,9	0,8
Otras cuestiones	2.709	8,8	2.535	4,5	4,2
Préstamos hipotecarios	6.844	22,1	34.941	62,3	-40,2
Gastos de formalización	3.019	9,8	30.888	55,1	-45,3
Demora, desatención y actuación deficiente	653	2,1	323	0,6	1,5
Intereses	592	1,9	751	1,3	0,6
Información y documentación	374	1,2	359	0,6	0,6
Cancelación	366	1,2	481	0,9	0,3
Otras cuestiones	1.840	5,9	2.139	3,8	2,1
Préstamos personales	2.445	7,9	1.695	3,0	4,9
Información y documentación	466	1,5	289	0,5	1,0
Disconformidad con deuda pendiente	423	1,4	311	0,6	0,8
Cancelación	367	1,2	389	0,7	0,5
Intereses	293	1,0	174	0,3	0,6
Productos vinculados	266	0,9	157	0,3	0,6
Otras cuestiones	630	2,0	375	0,7	1,4
Herencias	955	3,1	963	1,7	1,4
Disposición	374	1,2	320	0,6	0,6
Información y documentación	280	0,9	242	0,4	0,5
Demora, desatención y actuación deficiente	187	0,6	115	0,2	0,4
Tramitación de testamentaría	49	0,2	185	0,3	-0,2
Comisiones y gastos	47	0,2	76	0,1	0,0
Otras cuestiones	18	0,1	25	0,0	0,0
Valores, seguros y datos	943	3,0	702	1,3	1,8
Seguros	450	1,5	352	0,6	0,8
Valores	427	1,4	306	0,6	0,8
Otros productos	54	0,2	43	0,1	0,1
Cuotas participativas	12	0,0	1	0,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

Temáticas de reclamación en 2025. Comparativa con 2024. Detalle (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	112	0,4	109	0,2	0,2
Intereses	53	0,2	37	0,1	0,1
Cancelación	18	0,1	30	0,1	0,0
Información y documentación	15	0,1	9	0,0	0,0
Modificación de condiciones	13	0,0	10	0,0	0,0
Renovación	6	0,0	7	0,0	0,0
Otras cuestiones	7	0,0	16	0,0	0,0
Efectos	109	0,4	120	0,2	0,1
Avales	95	0,3	84	0,2	0,2
Cancelación	35	0,1	19	0,0	0,1
Ejecución	23	0,1	20	0,0	0,0
Amortización anticipada	15	0,1	18	0,0	0,0
Comisiones y gastos	7	0,0	11	0,0	0,0
Concesión	2	0,0	4	0,0	0,0
Otras cuestiones	13	0,0	12	0,0	0,0
Otras reclamaciones	786	2,5	712	1,3	1,3
Operación no bancaria	300	1,0	228	0,4	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	263	0,9	212	0,4	0,5
Inclusión en registro de impagados	46	0,2	45	0,1	0,1
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	35	0,1	27	0,1	0,1
CIRBE	8	0,0	1	0,0	0,0
Otras cuestiones	134	0,4	199	0,4	0,1
TOTAL	30.970	100,0	56.099	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Anejo 2 Informe estadístico de las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

Este anejo presenta la información estadística sobre las reclamaciones presentadas por los consumidores residentes en la Unión Europea y tramitadas por el Banco de España como **entidad de resolución alternativa de litigios,** de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de los consumidores (véase el artículo 38 de la Ley 7/2017).

A estos efectos, se considera **consumidor**[1] a toda persona física, jurídica o entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro y con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Esta distinción es relevante porque, aunque el procedimiento es similar al aplicable a otros reclamantes, existen diferencias en los plazos de tramitación y en las causas de inadmisión.

En 2025, aproximadamente el **96 % del total de las reclamaciones recibidas por el Banco de España (30.970)** las presentaron consumidores residentes en la Unión Europea. De este grupo, **casi todas ellas (95 %) fueron formuladas por personas físicas,** y el resto, por entidades sin ánimo de lucro, como asociaciones, fundaciones o comunidades de propietarios.

El cuadro A2.1 detalla los productos y servicios bancarios objeto de reclamación. El gráfico A2.2 y el esquema A2.1 muestran la forma de resolución de los expedientes.

El plazo medio de resolución fue de 38 días, inferior a los 47 días del año anterior. Este plazo presenta variaciones según el tipo de trámite, como se refleja en el gráfico A2.1.

El 66 % de estas reclamaciones no pudieron admitirse a trámite porque surgieron circunstancias que obligaron a interrumpir el procedimiento o porque los asuntos quedaban fuera de las competencias del Banco de España. El cuadro A2.2 resume los motivos de inadmisión —según el artículo 18.1 de la Ley 7/2017—, así como las causas de falta de competencia, de acuerdo con la Orden ECC/2502/2012.

Por su parte, el cuadro A2.3 recoge los expedientes en los que no fue posible emitir un informe final ni se produjo una rectificación antes de informe. El cuadro A2.4 incluye los **10.266 expedientes que concluyeron mediante informe final, allanamiento o desistimiento.**

Para ampliar la información de este anejo, pueden consultarse las explicaciones incluidas en los capítulos 1 y 2 y en los anejos 1, 3 y 4.

1 Véase el artículo 2 de la Ley 7/2017.

Cuadro A2.1

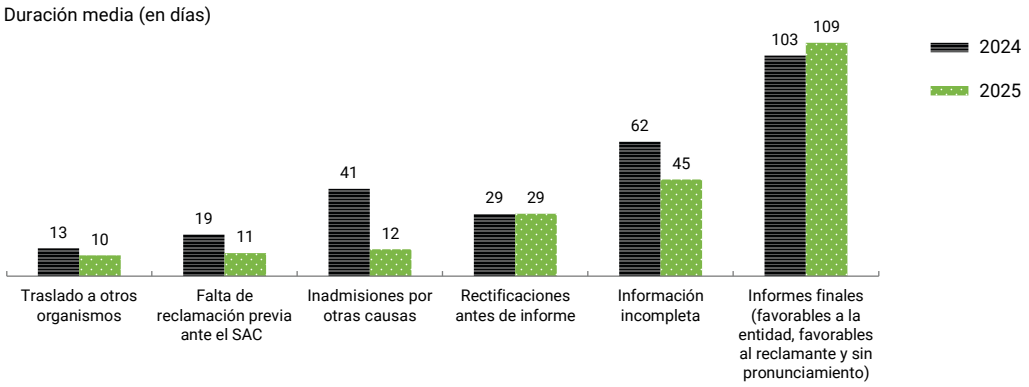
Número de reclamaciones presentadas por consumidores en 2025. Comparativa con 2024. Detalle por producto

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	9.516	32,0	8.339	15,2	16,8
Cuentas, transferencias y adeudos	8.381	28,2	7.681	14,0	14,2
Préstamos hipotecarios	6.771	22,7	34.880	63,4	-40,7
Préstamos personales	2.237	7,5	1.559	2,8	4,7
Herencias	952	3,2	960	1,7	1,5
Valores, seguros y datos	924	3,1	702	1,3	1,8
Depósitos a plazo	108	0,4	108	0,2	0,2
Efectos	96	0,3	97	0,2	0,2
Avales	51	0,2	39	0,1	0,1
Otras reclamaciones	731	2,5	640	1,2	1,3
TOTAL	29.767	100,0	55.005	100,0	–

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.1

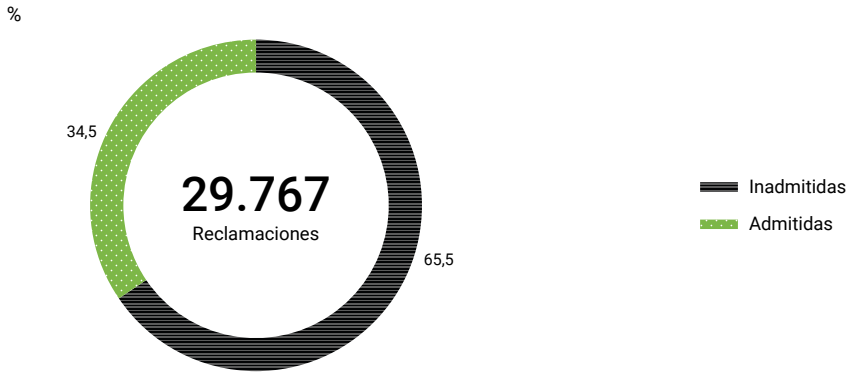
Reclamaciones resueltas (consumidor) en 2025. Duración media. Comparación con 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.2

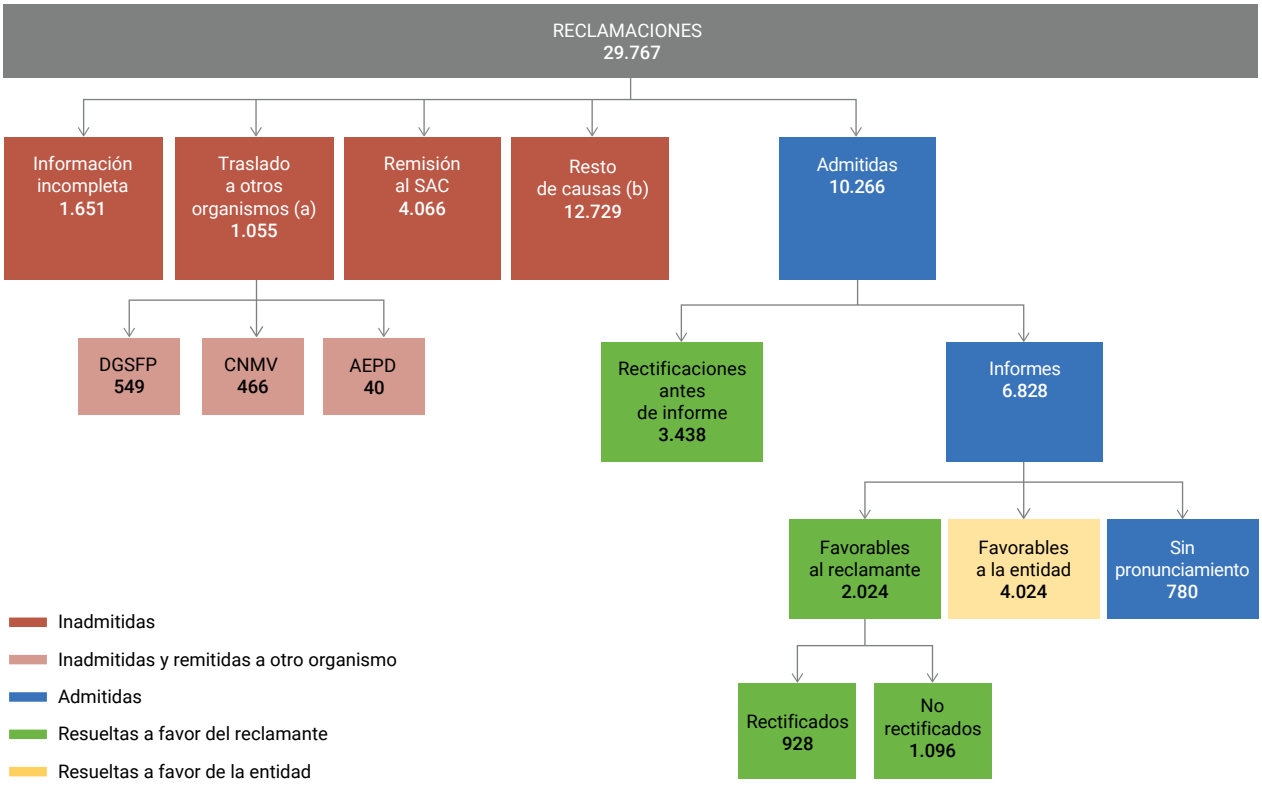
Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025



FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.1

Reclamaciones de consumidores resueltas en 2025



FUENTE: Banco de España.

a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
b El resto de las causas de inadmisión se detallan en el cuadro A3.2.

Cuadro A2.2

Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia

	2025	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	10.220	34,3
Operaciones presuntamente fraudulentas	5.079	17,1
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	2.673	9,0
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	1.401	4,7
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	450	1,5
Política comercial	339	1,1
Daños y perjuicios	223	0,7
Deuda pública (a)	55	0,2
Falta de SAC [art. 18.1.a) Ley 7/2017]	4.066	13,7
Falta de reclamación previa ante el SAC	3.054	10,3
No transcurso del plazo de respuesta del SAC	1.012	3,4
Cuestiones procesales (previstas en la Orden ECC/2502/2012)	2.040	6,9
Sub iudice (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia)	863	2,9
Entidad no supervisada por el Banco de España	341	1,1
Asunto resuelto por la entidad antes de elevar reclamación al Banco de España	293	1,0
Extemporánea	292	1,0
Falta legitimación	151	0,5
Varias entidades o reclamantes	85	0,3
Versiones contradictorias sin acreditación documental	15	0,1
Reclamación infundada o no concreta [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	247	0,8
Transcurso de más de un año desde la reclamación previa a la entidad	221	0,7
Contenido vejatorio	1	0,0
Total de inadmisiones y de no competencia	16.795	56,4
Informes o rectificaciones antes de informe	10.266	34,5
Otras formas de finalización (información incompleta y traslados a otros organismos)	2.706	9,1
TOTAL	29.767	100,0

FUENTE: Banco de España.

a Las 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 o rectificación antes de informe

	2025	
	Número	% s/ total
Información incompleta	1.651	5,6
Traslado a otros organismos	1.055	3,5
Total de reclamaciones con finalización distinta a informe o rectificación antes de informe	2.706	9,1
Inadmisiones a trámite y no competencia	16.795	56,4
Informes o rectificaciones antes de informe	10.266	34,5
TOTAL	29.767	100,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.4

Reclamaciones de consumidores resueltas con informe o rectificación antes de informe

	2025		
	Número	% s/ total	%
Informes favorables a la entidad	4.024	39,2	
Rectificaciones antes de informe	3.438	33,5	
Informes favorables al reclamante	2.024	19,7	
Informes sin pronunciamiento	780	7,6	
TOTAL	10.266	100,0	
Total de rectificaciones			**79,9**

FUENTE: Banco de España.

Anejo 3 Expedientes inadmitidos

Como complemento al análisis del capítulo 1, este anejo presenta información estadística sobre los **expedientes inadmitidos en 2025,** que **representaron el 65 % del total de las reclamaciones recibidas.** Su objetivo es ofrecer mayor **detalle sobre los principales motivos de inadmisión,** sin incorporar explicaciones procedimentales ni valoraciones interpretativas adicionales.

Por su relevancia cuantitativa, el anejo se estructura en dos epígrafes. El primero recoge las inadmisiones por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC) o el defensor del cliente (DEC), que supusieron en torno al 14 % del total. El segundo agrupa el resto de las causas de inadmisión o de falta de competencia, que representaron aproximadamente el 42 % del total.

1 Expedientes inadmitidos por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente

De las más de 4.000 reclamaciones inadmitidas en 2025, la gran mayoría se debieron a que el cliente no acreditó haber acudido antes al SAC de la entidad.

Cuadro A3.1
Inadmisiones por omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)

	2025	
	Número	% s/ total
Por falta de reclamación previa ante el SAC	3.211	76,0
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC	1.013	24,0
TOTAL	4.224	100,0

FUENTE: Banco de España.

2 Expedientes inadmitidos por otras causas

En 2025, más de 13.000 reclamaciones no pudieron ser admitidas debido a la concurrencia de causas de inadmisión legalmente previstas o a la falta de competencia del Banco de España. A continuación se describen los principales supuestos:

1 **Reclamaciones ajenas a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas** (80 % de estas inadmisiones). Dentro de este grupo destacaron los siguientes supuestos:

1.1 **Operaciones de pago fraudulentas** (40 %). Incluyen casos en los que el cliente facilitó a terceros los elementos de autenticación o en los que la controversia se

referría al producto o servicio adquirido. En estos supuestos, se informó al reclamante de que debía acudir a los tribunales o a las autoridades de consumo competentes.

1.2 **Solicitudes de nulidad o declaración de cláusulas abusivas** (21 %). La mayoría de los expedientes estaban relacionados con gastos de formalización hipotecaria, tarjetas *revolving* o comisiones de apertura. Estas cuestiones derivan de la jurisprudencia del Tribunal Supremo[1] o de pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y deben plantearse ante los órganos judiciales.

1.3 **Otras cuestiones ajenas a la normativa de transparencia o a las buenas prácticas bancarias** (11 %). Se trata principalmente de controversias de derecho privado, como valoraciones inmobiliarias, arrendamientos o compraventas, cuya competencia corresponde a los tribunales.

2 **Cuestiones procesales** (16 %). Dentro de este grupo destacaron los siguientes cuatro motivos:

2.1 **Asuntos *sub iudice*** (7 %). Los hechos reclamados ya habían sido sometidos a un procedimiento judicial o arbitral, por lo que el Banco de España debe abstenerse de conocer la reclamación.

2.2 **Entidad no supervisada** (3 %). Reclamaciones dirigidas, principalmente, a prestamistas de microcréditos o a entidades que operan en España en régimen de libre prestación de servicios, como, por ejemplo, bancos digitales autorizados en otros Estados miembros. En estos casos, las entidades cuentan con mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos distintos a los del Banco de España.

2.3 **Asunto resuelto** (2 %). Casos en los que la entidad había atendido íntegramente la reclamación antes de su presentación ante el Banco de España o antes del requerimiento de alegaciones.

2.4 **Extemporaneidad** (2 %). Se produce cuando han transcurrido más de cinco años desde los hechos reclamados (artículo 1964 del Código Civil) o, en el caso de solicitud de documentación, cuando hayan pasado más de seis años desde la contratación, ejecución o cancelación del producto (artículo 30.1 del Código de Comercio y normativa específica de servicios de pago).

3 **Carácter manifiestamente infundado de la reclamación** (2 %). Incluye supuestos de falta de concreción del asunto, pretensiones de revisión global de la relación contractual o reclamaciones relativas a hechos futuros. El servicio de reclamaciones

1 Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, Sentencia n.º 705/2015, de 23 de diciembre.

del Banco de España únicamente actúa sobre operaciones concretas producidas en el momento de su presentación y que afecten directamente al reclamante.

4 **Presentación fuera de plazo en reclamaciones de consumidores de la Unión Europea** (2 %). Reclamaciones formuladas una vez transcurrido más de un año desde la reclamación previa ante la entidad.

Cuadro A3.2

Motivos de inadmisión [salvo omisión del trámite previo ante el servicio de atención al cliente (SAC)] y de no competencia

	2025	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia	10.427	79,9
Operaciones presuntamente fraudulentas	5.207	39,9
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	2.687	20,6
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	1.428	10,9
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos o usurarios	454	3,5
Política comercial	360	2,8
Daños y perjuicios	235	1,8
Deuda pública (a)	56	0,4
Cuestiones procesales	2.146	16,4
Sub iudice (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia)	908	7,0
Entidad no supervisada por el Banco de España	345	2,6
Asunto resuelto por la entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	305	2,3
Extemporánea	300	2,3
Falta legitimación	175	1,3
Varias entidades o reclamantes	97	0,7
Versiones contradictorias sin acreditación documental	16	0,1
Reclamación infundada o no concreta	254	1,9
Transcurso de más de un año desde la reclamación previa a la entidad	222	1,7
Contenido vejatorio	1	0,0
TOTAL	13.050	100,0

FUENTE: Banco de España.

a Las 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*.

Anejo 4 Expedientes admitidos

Como complemento al análisis del capítulo 2, este anejo ofrece información estadística sobre los **casi 11.000 expedientes admitidos** y resueltos por el Banco de España en 2025, que representaron el 35 % del total de las reclamaciones recibidas. Su finalidad es presentar un **desglose de las temáticas de reclamación según la forma de terminación del procedimiento, así como de los expedientes rectificados y no rectificados,** sin incorporar explicaciones procedimentales ni valoraciones interpretativas adicionales.

Por su relevancia desde la perspectiva de la protección de la clientela bancaria, la información se organiza en seis epígrafes, que recogen el detalle de las rectificaciones antes de informe (3.585 allanamientos o desistimientos), los informes favorables a la entidad (4.221), los informes favorables al reclamante (2.178), los informes favorables al reclamante que no fueron rectificados por la entidad (1.190), los informes favorables al reclamante que fueron rectificados por la entidad (988), así como un desglose de los tipos de resolución y del porcentaje de rectificación de cada una de las entidades supervisadas para las que se admitieron a trámite reclamaciones en 2025.

Para ampliar la información de este anejo, pueden consultarse las explicaciones incluidas en el capítulo 2.

1 Temáticas de las rectificaciones antes de informe

Cuadro A4.1

Temáticas de reclamación de las rectificaciones antes de informe en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Cuentas, transferencias y adeudos	1.247	34,8	1.442	37,3	-2,5
Comisiones y gastos	306	8,5	511	13,2	-4,7
Intereses	160	4,5	64	1,7	2,8
Cancelación	101	2,8	116	3,0	-0,2
Bloqueo	95	2,7	58	1,5	1,2
Recibos	92	2,6	62	1,6	1,0
Otras reclamaciones	493	13,8	631	16,3	-2,6
Tarjetas	1.237	34,5	1.284	33,2	1,3
Fraude	707	19,7	700	18,1	1,6
Comisiones y gastos	152	4,2	230	6,0	-1,7
Información y documentación	100	2,8	56	1,5	1,3
Disconformidad con deuda pendiente	60	1,7	52	1,3	0,3
Incidencias en cajeros automáticos	46	1,3	71	1,8	-0,6
Otras reclamaciones	172	4,8	175	4,5	0,3
Préstamos hipotecarios	598	16,7	700	18,1	-1,4
Demora, desatención y actuación deficiente	158	4,4	91	2,4	2,1
Cancelación	111	3,1	197	5,1	-2,0
Intereses	62	1,7	74	1,9	-0,2
Comisiones y gastos	45	1,3	59	1,5	-0,3
Tramitación administrativa	38	1,1	26	0,7	0,4
Otras reclamaciones	184	5,1	253	6,5	-1,4
Préstamos personales	225	6,3	135	3,5	2,8
Información y documentación	55	1,5	25	0,7	0,9
Comisiones y gastos	37	1,0	15	0,4	0,6
Productos vinculados	33	0,9	22	0,6	0,4
Cancelación	30	0,8	12	0,3	0,5
Disconformidad con deuda pendiente	29	0,8	24	0,6	0,2
Otras reclamaciones	41	1,1	37	1,0	0,2
Herencias	142	4,0	205	5,3	-1,3
Disposición	56	1,6	63	1,6	-0,1
Información y documentación	33	0,9	44	1,1	-0,2
Demora, desatención y actuación deficiente	29	0,8	30	0,8	0,0
Comisiones y gastos	14	0,4	24	0,6	-0,2
Tramitación de testamentaría	7	0,2	42	1,1	-0,9
Otras reclamaciones	3	0,1	2	0,1	0,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.1

Temáticas de reclamación de las rectificaciones antes de informe en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación(pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	40	1,1	19	0,5	0,6
Intereses	24	0,7	7	0,2	0,5
Cancelación	5	0,1	4	0,1	0,0
Modificación de condiciones	5	0,1	2	0,1	0,1
Renovación	3	0,1	1	0,0	0,1
Apertura	2	0,1	4	0,1	0,0
Otras reclamaciones	1	0,0	1	0,0	0,0
Efectos	25	0,7	25	0,7	0,1
Avales	11	0,3	12	0,3	0,0
Cancelación	4	0,1	5	0,1	0,0
Amortización anticipada	3	0,1	1	0,0	0,1
Ejecución	3	0,1	3	0,1	0,0
Comisiones y gastos	1	0,0	3	0,1	-0,1
Resto	60	1,7	45	1,2	0,5
Demora, desatención y actuación deficiente	22	0,6	12	0,3	0,3
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	18	0,5	12	0,3	0,2
Inclusión en registro de impagados	4	0,1	2	0,1	0,1
Operación no bancaria	2	0,1	1	0,0	0,0
Otras reclamaciones	14	0,4	18	0,5	-0,1
TOTAL	3.585	100,0	3.867	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

2 Temáticas de los informes favorables a la entidad

Cuadro A4.2

Temáticas de reclamación de los informes favorables a la entidad en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	2.179	51,6	2.052	51,0	0,7
Fraude	1.448	34,3	1.395	34,6	-0,3
Información y documentación	254	6,0	227	5,6	0,4
Comisiones y gastos	116	2,8	133	3,3	-0,6
Disconformidad con deuda pendiente	102	2,4	75	1,9	0,6
Incidencias en cajeros automáticos	76	1,8	59	1,5	0,3
Otras reclamaciones	183	4,3	163	4,1	0,3
Cuentas, transferencias y adeudos	1.163	27,6	1.070	26,6	1,0
Comisiones y gastos	379	9,0	416	10,3	-1,4
Fraude	213	5,1	135	3,4	1,7
Intereses	102	2,4	45	1,1	1,3
Blanqueo de capitales	67	1,6	73	1,8	-0,2
No ejecutadas o ejecutadas incorrectamente	60	1,4	56	1,4	0,0
Otras reclamaciones	342	8,1	345	8,6	-0,5
Préstamos hipotecarios	440	10,4	514	12,8	-2,3
Demora, desatención y actuación deficiente	112	2,7	46	1,1	1,5
Intereses	86	2,0	101	2,5	-0,5
Comisiones y gastos	33	0,8	45	1,1	-0,3
Gastos de formalización	30	0,7	128	3,2	-2,5
Información y documentación	29	0,7	21	0,5	0,2
Otras reclamaciones	150	3,6	173	4,3	-0,8
Préstamos personales	197	4,7	132	3,3	1,4
Productos vinculados	44	1,0	15	0,4	0,7
Información y documentación	36	0,9	15	0,4	0,5
Disconformidad con deuda pendiente	30	0,7	17	0,4	0,3
Intereses	20	0,5	12	0,3	0,2
Comisiones y gastos	18	0,4	22	0,6	-0,1
Otras reclamaciones	49	1,2	51	1,3	-0,1
Herencias	149	3,5	181	4,5	-1,0
Disposición	61	1,5	66	1,6	-0,2
Información y documentación	44	1,0	56	1,4	-0,4
Demora, desatención y actuación deficiente	26	0,6	15	0,4	0,3
Tramitación de testamentaría	8	0,2	27	0,7	-0,5
Legatarios	7	0,2	10	0,3	-0,1
Otras reclamaciones	3	0,1	7	0,2	-0,1

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.2

Temáticas de reclamación de los informes favorables a la entidad en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Efectos	29	0,7	32	0,8	-0,1
Depósitos a plazo	21	0,5	25	0,6	-0,1
Intereses	13	0,3	12	0,3	0,0
Cancelación	3	0,1	5	0,1	-0,1
Información y documentación	2	0,1	3	0,1	0,0
Modificación de condiciones	2	0,1	3	0,1	0,0
Renovación	1	0,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	0	0,0	2	0,1	-0,1
Avales	11	0,3	8	0,2	0,1
Cancelación	3	0,1	2	0,1	0,0
Amortización anticipada	1	0,0	0	0,0	—
Comisiones y gastos	1	0,0	1	0,0	0,0
Concesión	1	0,0	1	0,0	0,0
Ejecución	1	0,0	4	0,1	-0,1
Otras reclamaciones	4	0,1	0	0,0	0,1
Resto	32	0,8	13	0,3	0,4
Demora, desatención y actuación deficiente	12	0,3	5	0,1	0,2
Inclusión en registro de impagados	1	0,0	1	0,0	0,0
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	0,0	1	0,0	0,0
Información y documentación	1	0,0	0	0,0	—
Operación no bancaria	0	0,0	1	0,0	—
Otras reclamaciones	17	0,4	5	0,1	0,3
TOTAL	4.221	100,0	4.027	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

3 Temáticas de los informes favorables al reclamante

Cuadro A4.3

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	773	35,5	907	37,4	-1,9
Demora, desatención y actuación deficiente	194	8,9	116	4,8	4,1
Intereses	124	5,7	173	7,1	-1,4
Productos vinculados	72	3,3	60	2,5	0,8
Cancelación	58	2,7	96	4,0	-1,3
Código de Buenas Prácticas	54	2,5	121	5,0	-2,5
Otras reclamaciones	271	12,4	341	14,0	-1,6
Cuentas, transferencias y adeudos	592	27,2	653	26,9	0,3
Comisiones y gastos	95	4,4	165	6,8	-2,4
Fraude	95	4,4	111	4,6	-0,2
Blanqueo de capitales	66	3,0	58	2,4	0,6
Bloqueo	55	2,5	29	1,2	1,3
Productos vinculados	54	2,5	72	3,0	-0,5
Otras reclamaciones	227	10,4	218	9,0	1,4
Tarjetas	520	23,9	621	25,6	-1,7
Fraude	237	10,9	289	11,9	-1,0
Información y documentación	93	4,3	136	5,6	-1,3
Comisiones y gastos	45	2,1	74	3,1	-1,0
Disconformidad con deuda pendiente	31	1,4	36	1,5	-0,1
Demora, desatención y actuación deficiente	26	1,2	0	0,0	—
Otras reclamaciones	88	4,0	86	3,5	0,5
Préstamos personales	138	6,3	103	4,2	2,1
Productos vinculados	30	1,4	20	0,8	0,6
Refinanciación	25	1,2	15	0,6	0,5
Información y documentación	23	1,1	7	0,3	0,8
Comisiones y gastos	19	0,9	17	0,7	0,2
Cancelación	13	0,6	8	0,3	0,3
Otras reclamaciones	28	1,3	36	1,5	-0,2
Herencias	102	4,7	95	3,9	0,8
Disposición	40	1,8	37	1,5	0,3
Información y documentación	25	1,2	21	0,9	0,3
Demora, desatención y actuación deficiente	23	1,1	10	0,4	0,7
Tramitación de testamentaría	8	0,4	15	0,6	-0,3
Comisiones y gastos	5	0,2	4	0,2	0,1
Otras reclamaciones	1	0,1	8	0,3	-0,3
Avales	14	0,6	8	0,3	0,3
Cancelación	8	0,4	2	0,1	0,3
Amortización anticipada	3	0,1	3	0,1	0,0
Comisiones y gastos	1	0,1	1	0,0	0,0
Ejecución	1	0,1	1	0,0	0,0
Extensión	0	0,0	1	0,0	—
Otras reclamaciones	1	0,1	0	0,0	0,1

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.3

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Depósitos a plazo	11	0,5	12	0,5	0,0
Intereses	4	0,2	6	0,3	-0,1
Modificación de condiciones	3	0,1	2	0,1	0,1
Información y documentación	2	0,1	1	0,0	0,1
Cancelación	1	0,1	1	0,0	0,0
Renovación	1	0,1	1	0,0	0,0
Otras reclamaciones	0	0,0	1	0,0	0,0
Efectos	9	0,4	11	0,5	0,0
Resto	19	0,9	18	0,7	0,1
Demora, desatención y actuación deficiente	10	0,5	13	0,5	-0,1
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	0,1	2	0,1	0,0
Otras reclamaciones	8	0,4	3	0,1	0,3
TOTAL	2.178	100,0	2.428	100,0	—

FUENTE: Banco de España.

4 Temáticas destacadas de los informes no rectificados

Cuadro A4.4

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificados en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Préstamos hipotecarios	515	66,6	599	66,0	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	168	86,6	83	71,6	15,1
Intereses	71	57,3	108	62,4	-5,2
Productos vinculados	44	61,1	37	61,7	-0,6
Código de Buenas Prácticas	37	68,5	80	66,1	2,4
Concesión	34	66,7	35	79,6	-12,9
Otras reclamaciones	161	57,9	256	65,1	-7,2
Cuentas, transferencias y adeudos	279	47,1	320	49,0	-1,9
Blanqueo de capitales	39	59,1	45	77,6	-18,5
Bloqueo	39	70,9	18	62,1	8,8
Fraude	36	37,9	48	43,2	-5,4
Comisiones y gastos	34	35,8	62	37,6	-1,8
Cancelación	23	62,2	32	74,4	-12,3
Otras reclamaciones	108	44,3	115	46,6	-2,3
Tarjetas	242	46,5	275	44,3	2,3
Fraude	101	42,6	116	40,1	2,5
Información y documentación	49	52,7	85	62,5	-9,8
Cancelación	18	81,8	7	63,6	18,2
Demora, desatención y actuación deficiente	18	69,2	0	0,0	—
Comisiones y gastos	17	37,8	26	35,1	2,6
Otras reclamaciones	39	40,2	41	36,9	3,3
Préstamos personales	74	53,6	51	49,5	4,1
Productos vinculados	17	56,7	9	45,0	11,7
Refinanciación	15	60,0	9	60,0	0,0
Información y documentación	13	56,5	6	85,7	-29,2
Comisiones y gastos	8	42,1	5	29,4	12,7
Disconformidad con deuda pendiente	7	63,6	6	35,3	28,4
Otras reclamaciones	14	46,7	16	59,3	-12,6
Herencias	54	52,9	41	43,2	9,8
Disposición	24	60,0	19	51,4	8,7
Demora, desatención y actuación deficiente	16	69,6	4	40,0	29,6
Información y documentación	9	36,0	8	38,1	-2,1
Comisiones y gastos	2	40,0	3	75,0	-35,0
Tramitación de testamentaría	2	25,0	5	33,3	-8,3
Otras reclamaciones	1	100,0	2	25,0	75,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.4

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificados en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Avales	9	64,3	5	62,5	1,8
Amortización anticipada	3	100,0	2	66,7	33,3
Cancelación	3	37,5	2	100,0	-62,5
Comisiones y gastos	1	100,0	0	0,0	—
Ejecución	1	100,0	1	100,0	0,0
Extensión	0	0,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	1	100,0	0	0,0	—
Depósitos a plazo	5	45,5	7	58,3	-12,9
Modificación de condiciones	2	66,7	2	100,0	-33,3
Cancelación	1	100,0	0	0,0	—
Información y documentación	1	50,0	0	0,0	—
Intereses	1	25,0	3	50,0	-25,0
Bloqueo	0	0,0	1	100,0	—
Otras reclamaciones	0	0,0	1	100,0	—
Efectos	3	33,3	4	36,4	-3,0
Resto	9	47,4	11	61,1	-13,7
Demora, desatención y actuación deficiente	6	60,0	7	53,9	6,2
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	0	0,0	2	100,0	—
Otras reclamaciones	3	37,5	2	66,7	-29,2
TOTAL	1.190	54,6	1.313	54,1	0,6

FUENTE: Banco de España.

5 Temáticas destacadas de los informes rectificados

Cuadro A4.5

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante rectificados en 2025. Comparativa con 2024

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Cuentas, transferencias y adeudos	313	52,9	333	51,0	1,9
Comisiones y gastos	61	64,2	103	62,4	1,8
Fraude	59	62,1	63	56,8	5,4
Productos vinculados	36	66,7	39	54,2	12,5
Blanqueo de capitales	27	40,9	13	22,4	18,5
Intereses	24	77,4	10	76,9	0,5
Otras reclamaciones	106	42,2	105	44,9	-2,6
Tarjetas	278	53,7	346	55,7	-2,1
Fraude	136	57,4	173	59,9	-2,5
Información y documentación	44	47,3	51	37,5	9,8
Comisiones y gastos	28	62,2	48	64,9	-2,6
Disconformidad con deuda pendiente	18	58,1	22	61,1	-3,1
Demora, desatención y actuación deficiente	8	30,8	0	0,0	—
Otras reclamaciones	44	51,2	52	60,5	-9,3
Préstamos hipotecarios	258	33,5	308	34,1	-0,6
Intereses	53	42,7	65	37,6	5,2
Productos vinculados	28	38,9	23	38,3	0,6
Demora, desatención y actuación deficiente	26	13,4	33	28,5	-15,1
Cancelación	24	41,4	38	39,6	1,8
Comisiones y gastos	19	42,2	21	43,8	-1,5
Otras reclamaciones	108	38,9	128	31,1	7,7
Préstamos personales	64	46,7	52	50,5	-3,8
Productos vinculados	13	43,3	11	55,0	-11,7
Comisiones y gastos	11	57,9	12	70,6	-12,7
Refinanciación	10	40,0	6	40,0	0,0
Información y documentación	10	43,5	1	14,3	29,2
Cancelación	8	61,5	2	25,0	36,5
Otras reclamaciones	12	44,4	20	55,6	-11,1
Herencias	48	47,1	54	56,8	-9,8
Disposición	16	40,0	18	48,7	-8,7
Información y documentación	16	64,0	13	61,9	2,1
Demora, desatención y actuación deficiente	7	30,4	6	60,0	-29,6
Tramitación de testamentaría	6	75,0	10	66,7	8,3
Comisiones y gastos	3	60,0	1	25,0	35,0
Otras reclamaciones	0	0,0	6	75,0	—

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A4.5

Temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante rectificados en 2025. Comparativa con 2024 (cont.)

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	
Avales	5	41,7	3	42,9	-1,2
Cancelación	5	62,5	0	0,0	—
Amortización anticipada	0	0,0	1	33,3	—
Comisiones y gastos	0	0,0	1	100,0	—
Extensión	0	0,0	1	100,0	—
Resto	10	52,6	7	38,9	13,7
Demora, desatención y actuación deficiente	4	40,0	6	46,2	-6,2
Incumplimiento de resolución del SAC y el DEC	1	100,0	0	0,0	—
Otras reclamaciones	5	62,5	1	33,3	29,2
TOTAL	988	45,5	1.115	46,0	-0,5

FUENTE: Banco de España.

6 Resultados de las reclamaciones admitidas: tipos de resolución e índice de rectificación, por entidad (2025)

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	Banco	700	35,5	209	10,6	908	46,0	156	7,9	91,6	1.973
CaixaBank, SA	Banco	492	36,8	284	21,2	414	30,9	148	11,1	84,9	1.338
Banco Santander, SA	Banco	381	35,1	339	31,2	288	26,5	78	7,2	64,2	1.086
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	176	24,5	84	11,7	394	54,9	64	8,9	92,3	718
Banco de Sabadell, SA	Banco	223	34,7	120	18,7	247	38,5	52	8,1	85,7	642
ING Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	310	49,6	83	13,3	196	31,4	36	5,8	89,3	625
Unicaja Banco, SA	Banco	151	34,8	82	18,9	170	39,2	31	7,1	83,7	434
Bankinter, SA	Banco	130	35,8	98	27,0	119	32,8	16	4,4	72,8	363
Abanca Corporación Bancaria, SA	Banco	69	19,8	66	18,9	191	54,7	23	6,6	85,2	349
Ibercaja Banco, SA	Banco	70	23,4	64	21,4	138	46,2	27	9,0	79,9	299
WiZink Bank, SA	Banco	72	26,9	37	13,8	148	55,2	11	4,1	80,7	268
Kutxabank, SA	Banco	81	30,9	105	40,1	62	23,7	14	5,3	60,8	262
Cajamar Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	76	30,6	49	19,8	100	40,3	23	9,3	83,2	248
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	22	11,4	30	15,5	133	68,9	8	4,1	59,6	193
Deutsche Bank, SAE	Banco	34	18,5	70	38,0	69	37,5	11	6,0	49,0	184
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	81	48,2	16	9,5	59	35,1	12	7,1	94,9	168
Banco Cetelem, SA	Banco	32	26,7	13	10,8	55	45,8	20	16,7	86,7	120
Open Bank, SA	Banco	32	26,9	25	21,0	51	42,9	11	9,2	75,4	119
Revolut Bank, UAB, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	52	47,3	14	12,7	30	27,3	14	12,7	84,9	110
Eurocaja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	12	13,2	37	40,7	37	40,7	5	5,5	63,3	91
Caja Rural del Sur, SCC	Cooperativa de crédito	43	55,1	11	14,1	13	16,7	11	14,1	87,0	78
Santander Consumer Finance, SA	Banco	25	32,5	23	29,9	23	29,9	6	7,8	79,2	77
Cajasur Banco, SA*	Banco	21	28,8	21	28,8	23	31,5	8	11,0	61,9	73
Caja Laboral Popular, SCC	Cooperativa de crédito	10	14,5	18	26,1	35	50,7	6	8,7	53,6	69

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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
N26 Bank, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	30	53,6	12	21,4	5	8,9	9	16,1	78,6	56
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	24	45,3	4	7,5	22	41,5	3	5,7	92,9	53
MyInvestor Banco, SA	Banco	35	67,3	13	25,0	2	3,8	2	3,8	77,1	52
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	Cooperativa de crédito	11	22,9	17	35,4	18	37,5	2	4,2	50,0	48
Trade Republic Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	16	33,3	32	66,7	0	0,0	0	0,0	33,3	48
Caja Rural de Granada, SCC	Cooperativa de crédito	12	27,3	16	36,4	11	25,0	5	11,4	64,3	44
EVO Banco, SA*	Banco	8	20,5	8	20,5	22	56,4	1	2,6	56,3	39
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	8	22,2	8	22,2	18	50,0	2	5,6	68,8	36
RCI Banque, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	11	35,5	9	29,0	6	19,4	5	16,1	75,0	31
Cofidis, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	10	33,3	6	20,0	9	30,0	5	16,7	93,8	30
Caja Rural de Asturias, SCC	Cooperativa de crédito	2	7,1	10	35,7	16	57,1	0	0,0	25,0	28
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	7	25,9	5	18,5	15	55,6	0	0,0	66,7	27
Volkswagen Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	6	23,1	5	19,2	8	30,8	7	26,9	54,6	26
Caja Rural de Aragón, SCC	Cooperativa de crédito	3	12,0	7	28,0	14	56,0	1	4,0	90,0	25
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	Establecimiento financiero de crédito	3	12,5	4	16,7	12	50,0	5	20,8	85,7	24
Caixa de Crèdit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, SCC	Cooperativa de crédito	10	43,5	9	39,1	4	17,4	0	0,0	73,7	23

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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural de Navarra, SCC	Cooperativa de crédito	7	33,3	7	33,3	7	33,3	0	0,0	78,6	21
Cajasiete, Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	2	10,5	5	26,3	12	63,2	0	0,0	57,1	19
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	8	44,4	3	16,7	4	22,2	3	16,7	72,7	18
Banca March, SA	Banco	4	26,7	4	26,7	4	26,7	3	20,0	87,5	15
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	Cooperativa de crédito	6	40,0	3	20,0	6	40,0	0	0,0	77,8	15
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	6	42,9	8	57,1	0	0,0	50,0	14
Nuevo Micro Bank, SA	Banco	1	7,7	4	30,8	8	61,5	0	0,0	80,0	13
Comercia Global Payments, EP, SL	Entidad de pago	7	58,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	80,0	12
Crédit Agricole Consumer Finance Spain, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	5	41,7	3	25,0	2	16,7	2	16,7	87,5	12
Banco Mediolanum, SA	Banco	1	9,1	3	27,3	6	54,5	1	9,1	25,0	11
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	3	27,3	3	27,3	4	36,4	1		100,0	11
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castelldans, SCC	Cooperativa de crédito	1	9,1	4	36,4	5	45,5	1	9,1	80,0	11
Caja Rural de Almendralejo, SCC	Cooperativa de crédito	1	9,1	4	36,4	5	45,5	1	9,1	60,0	11
Caja Rural de Extremadura, SCC	Cooperativa de crédito	3	30,0	3	30,0	4	40,0	0	0,0	50,0	10
Arquia Bank, SA	Banco	1	10,0	4	40,0	5	50,0	0	0,0	100,0	10
Sabadell Consumer Finance, SA	Banco	6	60,0	0	0,0	0	0,0	4	40,0	100,0	10
Caja Rural Central, SCC	Cooperativa de crédito	2	20,0	5	50,0	2	20,0	1	10,0	28,6	10
Stellantis Financial Services España, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	3	33,3	1	11,1	4	44,4	1	11,1	100,0	9
Caja Rural de Soria, SCC	Cooperativa de crédito	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	50,0	9

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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
CBNK Banco de Colectivos, SA	Banco	0	0,0	4	57,1	3	42,9	0	0,0	0,0	7
Caja Rural de Zamora, SCC	Cooperativa de crédito	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	80,0	7
Getnet Europe, EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	33,3	7
Paycomet, SL	Entidad de pago	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	100,0	7
Singular Bank, SA	Banco	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	100,0	5
Global Payments MoneyToPay, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	1	20,0	1	20,0	1	20,0	2	40,0	50,0	5
Pecunia Cards, EDE, SL	Entidad de dinero electrónico	3	75,0	1	25,0	0	0,0	0	0,0	75,0	4
American Express Europe, SA	Entidad de pago	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0,0	4
Caixa Rural Altea, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	—	3
BMW Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	—	3
aFinance Financial Consulting, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	3
Western Union International Bank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	3
Instituto de Crédito Oficial	Crédito oficial	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	—	3
Bunq, BV, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	3
Caixa Rural Galega, SCCLG	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0,0	3
Caja Rural de Teruel, SCC	Cooperativa crédito	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	100,0	3
Caja Rural de Salamanca, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	—	3
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	Caja de ahorros	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	66,7	3
GCC Consumo, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	3

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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
CA Auto Bank, SpA, Sucursal en España	Sucursal entidad de crédito extranjera comunitaria	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	33,3	3
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	50,0	3
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA*	Establecimiento financiero de crédito	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100	3
Toyota Kreditbank, GmbH, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	3
Olinda, SAS, Sucursal en España	Sucursal de entidad de pago extranjera comunitaria	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0,0	3
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito, entidad de pago	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	66,7	3
Andbank España Banca Privada, SA	Banco	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	2
Banco de Investimento Global, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	2
Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España	Sucursal de entidad de pago extranjera comunitaria	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Xfera Consumer Finance, EFC, SA*	Establecimiento financiero de crédito, entidad pago	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	100	2
Credifimo, EFC, SA	Establecimiento financiero de crédito	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100	2
Caixa Rural Torrent, SCCV	Cooperativa de crédito	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Finanhogar Group, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	2
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	Caja de ahorros	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Banco Pichincha España, SA	Banco	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	–	2
Mejoteca, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	–	1
Nida Finanzas, SL	Prestamista inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	1
Banca Pueyo, SA	Banco	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).

Cuadro A4.6

Rectificaciones antes de informe, informes e índices de rectificación en 2025. Detalle por entidad (cont.)

		Rectificaciones antes de informe		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Informes sin pronunciamiento		% de total rectificaciones (b)	TOTAL
Entidad (a)	Tipo de entidad	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural Católico Agraria, SCCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
José Antonio Morales Rodríguez	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Intermediación Financiera Eurocredit Mad, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caixa Rural d'Algemesí, SCVC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Mangopay, SA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de dinero electrónico extranjera comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural de Guissona, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
FCE Bank, PLC, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera extracomunitaria	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
BFF Bank, SpA, Sucursal en España	Sucursal de entidad de crédito extranjera comunitaria	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Best and Fast Change España, SA	Establecimiento de compra y venta de moneda extranjera	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural de Gijón, SCAC	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0		
American Express Payments Europe, SL	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Management Mediterranean de Crédito Financiero, SL	Intermediario de crédito inmobiliario	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, SCCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Euro Automatic Cash, EP, SL	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Cooperativa de Vilaboa de Consumidores y Usuarios, SCG, SL	Prestamista inmobiliario	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100	1
Caja Rural San José de Nules, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Trans Fast Financial Services, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Ria Payment Institution, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
United Europhil, EP, SA	Entidad de pago	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	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 (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (informes favorables al reclamante rectificados).