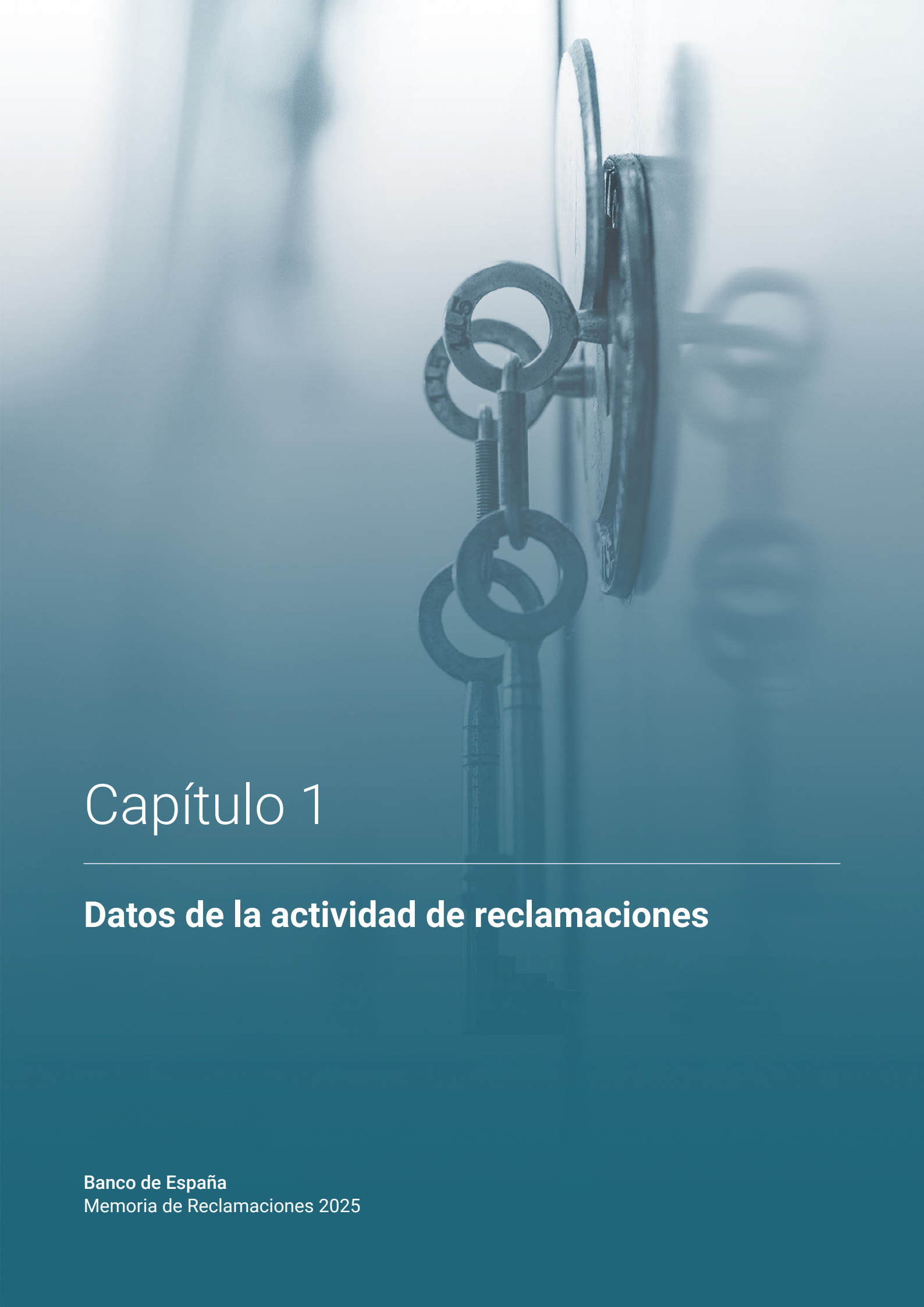


Capítulo 1

Datos de la actividad de reclamaciones

Introducción

El Banco de España gestiona en segunda instancia las reclamaciones presentadas por los usuarios frente a las entidades de crédito y otras entidades financieras supervisadas, comprobando si su actuación se ajusta a la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como a las buenas prácticas. Esta labor se desarrolla a través del servicio de reclamaciones del Departamento de Conducta de Entidades, de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa vigente[1].

Este capítulo ofrece una visión agregada de la actividad de reclamaciones, incluyendo su volumen y evolución histórica, los productos y materias más reclamados, así como los resultados de la tramitación. Asimismo, en él se analiza la actividad de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades, que constituyen la instancia previa y obligatoria a la que la clientela debe acudir antes de reclamar ante el Banco de España.

1 Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

30.970

RECLAMACIONES RECIBIDAS

35%

RECLAMACIONES ADMITIDAS

49%

SE CONCENTRARON EN CINCO PROVINCIAS

6,8 M€

DEVUELTOS A LA CLIENTELA

39

DÍAS PARA RESOLVER

82%

SOBRE TRES PRODUCTOS: TARJETAS, CUENTAS E HIPOTECAS

48%

SOBRE TRES TEMÁTICAS: FRAUDE, GASTOS HIPOTECARIOS Y COMISIONES

79%

CASOS RESUELTOS A FAVOR DEL RECLAMANTE EN QUE LA ENTIDAD RECTIFICÓ

1 Actividad de reclamaciones del Banco de España

1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación

En 2025, el Banco de España recibió 30.970 reclamaciones de los usuarios del sistema financiero, un 45 % menos que en 2024 por el descenso de los escritos relacionados con los gastos de formalización de las hipotecas. **Cerca de un 66 % se presentaron a través de la** Sede Electrónica, lo que, aunque supone casi un 3 % menos que un año antes, ratifica la vía telemática como el canal más utilizado para presentar reclamaciones. El 34 % restante se inició de forma presencial, destacando el Registro General de Madrid, que concentró alrededor del 27 % del total de las reclamaciones (véase gráfico 1.1).

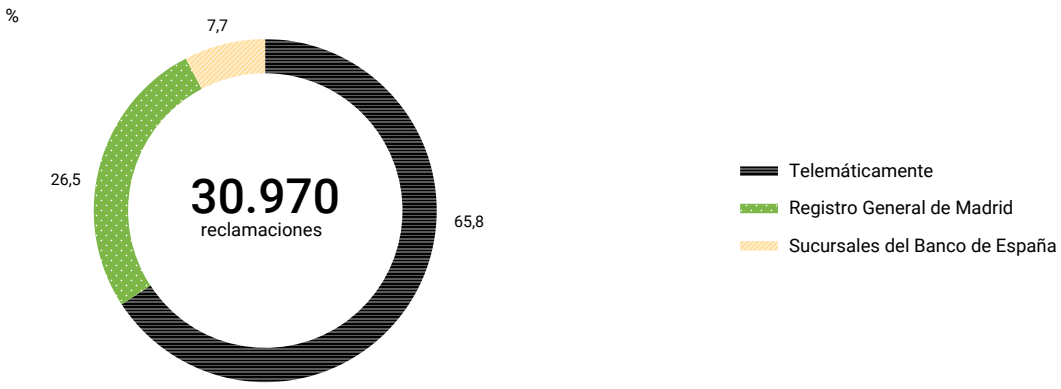
Más información sobre los canales y sobre cómo presentar las reclamaciones, en los siguientes enlaces:

- De forma telemática: Sede Electrónica.
- De forma presencial: Registro General de Madrid y sucursales.

El 99 % de las reclamaciones recibidas, tanto admitidas como inadmitidas, están relacionadas con incidencias ocurridas a usuarios con residencia en España, mientras que el 1 % restante responde a circunstancias experimentadas por personas que viven en el extranjero.

Dentro del territorio nacional, tres comunidades autónomas concentraron más de la mitad del total de las reclamaciones recibidas: Madrid, Andalucía y Cataluña (véase gráfico 1.2.a).

Gráfico 1.1
Modo de presentación de las reclamaciones en 2025

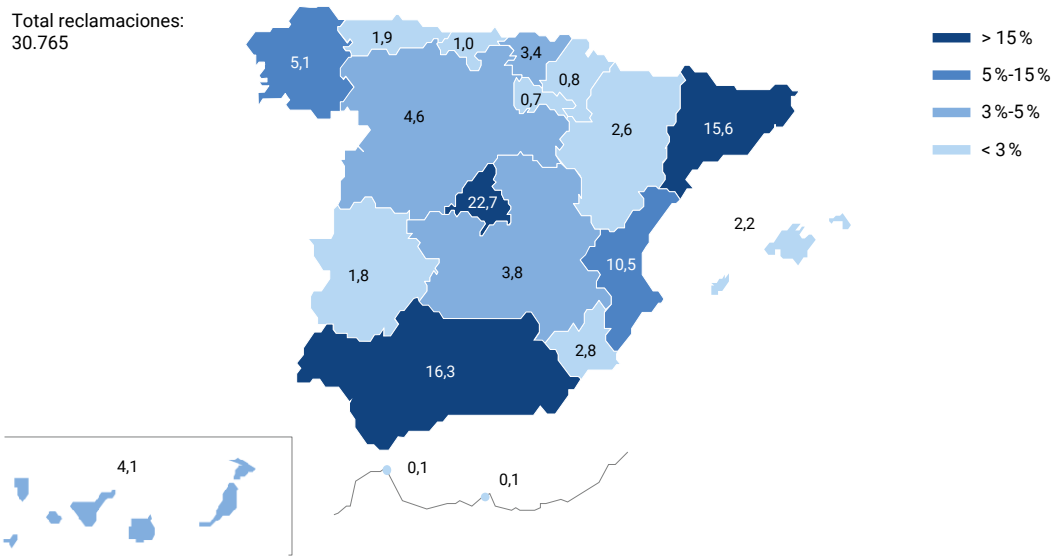


FUENTE: Banco de España.

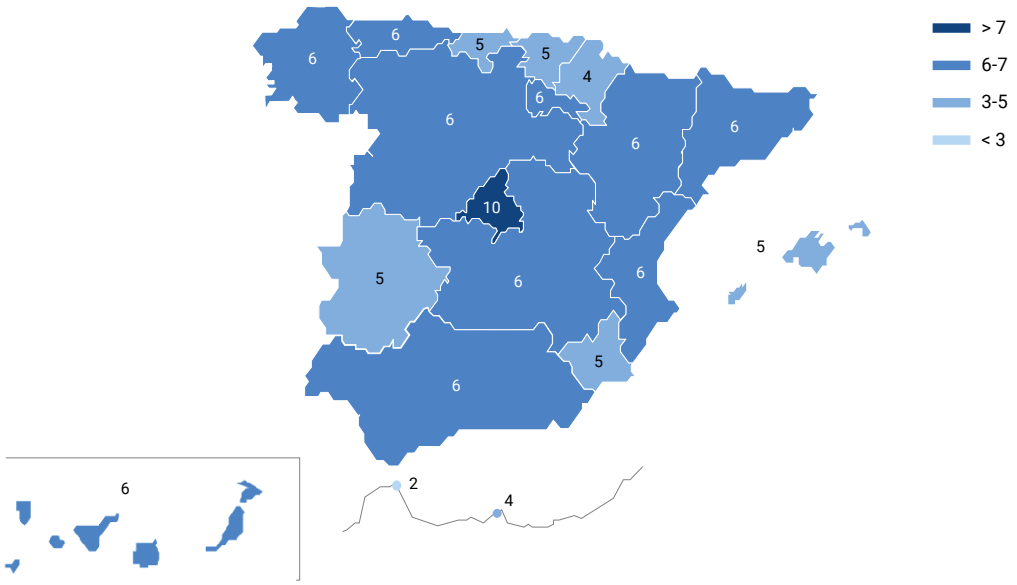
Gráfico 1.2

Reclamaciones presentadas en 2025. Residentes en España. Detalle por comunidad autónoma

1.2.a % recibido s/ total expedientes del Banco de España



1.2.b Ratio de reclamaciones por cada 10.000 habitantes



FUENTE: Banco de España.

De media, se recibieron 6 reclamaciones por cada 10.000 habitantes, 6 menos que en 2024. En general, la incidencia se ha reducido a la mitad. Las comunidades autónomas que registraron una incidencia por encima de la media nacional son Madrid (10) y La Rioja (6). Por su parte, la Comunidad Foral de Navarra (4), Melilla (4) y Ceuta (2) registraron ratios inferiores a la media (véase gráfico 1.2.b).

Puede consultarse información detallada sobre los datos a nivel provincial en el cuadro A1.1 del anejo 1.

El Banco de España pone a disposición de los usuarios una herramienta interactiva para consultar toda la actividad de reclamaciones. La sección «Mapa» permite acceder a la información por provincias y compararla con la de 2024, con filtros por productos y por los resultados de la tramitación de los expedientes.

1.2 Reclamaciones recibidas

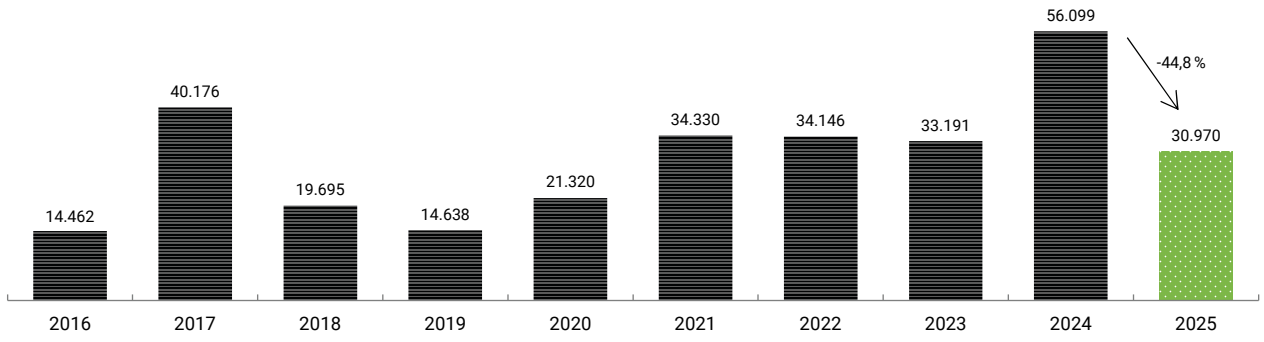
1.2.1 Evolución histórica

El descenso de más de 25.000 reclamaciones recibidas en 2025 respecto al año anterior confirma que se ha superado el pico excepcional de escritos presentados sobre los gastos de formalización hipotecaria y se consolida la vuelta a niveles habituales de actividad del último lustro.

Por su parte, cabe destacar que las reclamaciones relacionadas con operaciones de pago realizadas en un contexto de estafa o fraude aumentaron un 18 % en 2025, recuperando así la primera posición en el *ranking* de materias.

Tal y como refleja la evolución histórica (véase gráfico 1.3), los aumentos más significativos en el volumen de reclamaciones suelen producirse en contextos asociados a resoluciones judiciales de especial impacto o a conflictos de carácter general entre las entidades financieras y su clientela. El Banco de España inadmite las reclamaciones relacionadas con dichos asuntos porque no tiene competencia para interpretar o extrapolar los efectos de las resoluciones judiciales, dictadas sobre casos concretos, a casos similares. Tampoco tiene competencia para interpretar contratos o valorar la abusividad de sus cláusulas. La vía para resolver estas cuestiones es la judicial.

Gráfico 1.3
Reclamaciones presentadas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

Este comportamiento se observó, por ejemplo, en 2017, con las reclamaciones relacionadas con la posible abusividad de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios; en 2020, tras la consideración como usurarios de determinados tipos de interés aplicados a las tarjetas *revolving,* y, de forma especialmente intensa, en 2024, como consecuencia de los efectos derivados de la declaración de nulidad de las cláusulas sobre los gastos de formalización hipotecaria y de los plazos de prescripción aplicables al ejercicio de este tipo de acciones.

En el primer cuatrimestre de 2026 se ha observado un incremento de las reclamaciones recibidas superior al 50 % respecto al mismo período del año anterior. Si se mantiene esta tendencia, el volumen anual podría situarse en torno a los 40.000 expedientes. Hasta la fecha, el incremento responde, principalmente, a asuntos vinculados con el fraude.

1.2.2 Productos y temáticas

Del análisis de las reclamaciones recibidas por el tipo de producto al que están asociadas, se desprende que ocho de cada diez escritos están relacionados con uno de estos tres ámbitos (véase gráfico 1.4):

1 **Tarjetas (31 %).** Las reclamaciones vinculadas con las tarjetas crecieron un 15 %, impulsadas por operaciones de pago realizadas en contextos de fraude o engaño al usuario, así como por la falta de entrega de documentación en tarjetas de tipo *revolving*. El aumento de la incidencia, unido al descenso en otros ámbitos, ha situado este producto como el más reclamado de 2025.

2 **Cuentas, transferencias y adeudos domiciliados (29 %).** Las reclamaciones aumentaron un 8 % y responden principalmente a transferencias fraudulentas y a la aplicación de comisiones y gastos.

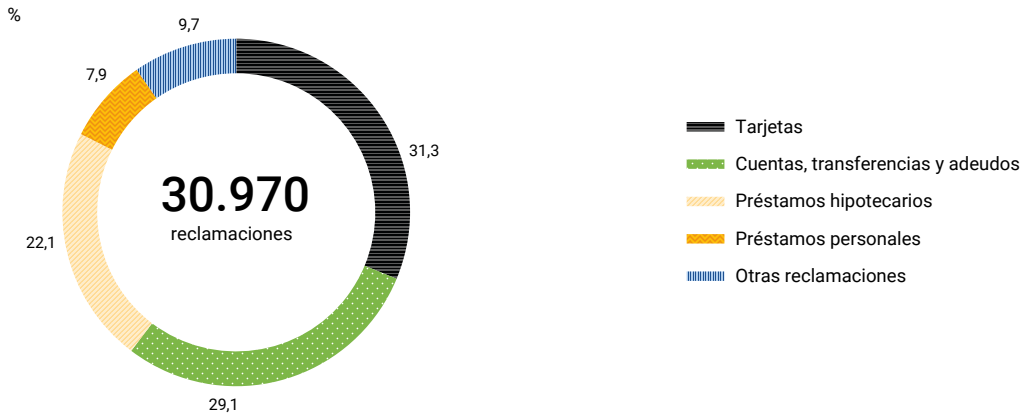
3 **Préstamos hipotecarios (22 %).** Tras ocupar el primer lugar durante dos años consecutivos, pasaron al tercero al caer un 80 % como consecuencia del descenso de las reclamaciones por gastos de formalización de hipotecas, si bien conviene recordar que el Banco de España carece de competencias para dictar resoluciones en estos casos.

Pese a su menor peso relativo (8 %), las reclamaciones por **préstamos personales** merecen una mención especial debido a que presentan el mayor incremento interanual, superior al 44 %. Destacaron las reclamaciones relacionadas con la solicitud de documentación, así como con la disconformidad con la deuda pendiente y su cancelación.

Las reclamaciones responden a una amplia variedad de temas, pero el 60 % de las 30.970 recibidas están relacionadas con uno de los cinco ámbitos que se desglosan a continuación:

- **Operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 %).** Su volumen aumentó cerca de un 18 % respecto a 2024, lo que supone un cambio de tendencia tras

Gráfico 1.4
Reclamaciones recibidas en 2025. Productos



FUENTE: Banco de España.

dos años consecutivos de descensos. Por medio de pago, el 66 % de estas operaciones se realizaron con tarjeta y el 34 % por transferencia.

- **Gastos de formalización hipotecaria (10 %).** Registraron el mayor descenso interanual (–90 %), al disiparse el efecto llamada de determinados pronunciamientos judiciales, en particular el derivado de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, relativa a algunas cláusulas sobre gastos de formalización hipotecaria y a los criterios sobre el plazo de prescripción para ejercitar acciones como la nulidad.

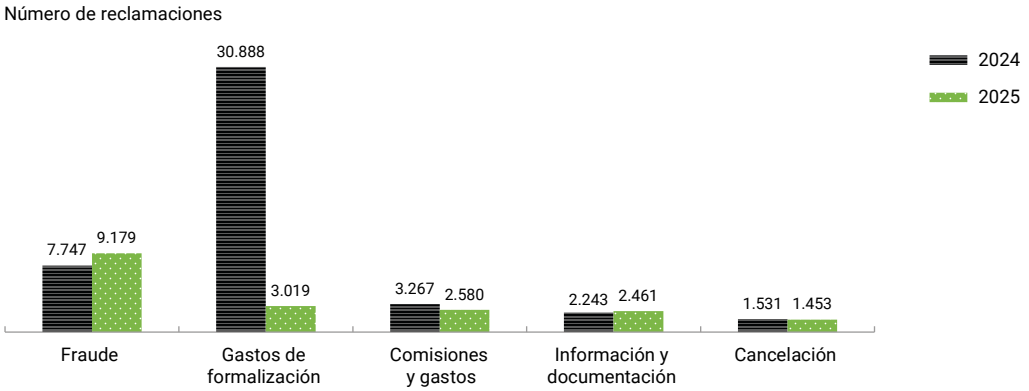
- **Comisiones y gastos (8 %).** El volumen se redujo un 21 % respecto a 2024, lo que consolida la tendencia descendente iniciada en 2023. En torno al 35 % de las reclamaciones versaron sobre comisiones de mantenimiento de los productos bancarios, principalmente de cuentas y tarjetas.

- **Solicitud de información y/o documentación contractual (8 %).** Aumentaron cerca del 10 % los escritos por peticiones no atendidas por las entidades, principalmente las relativas a tarjetas *revolving,* con las que los ciudadanos buscaron obtener más información sobre la liquidación de intereses y comisiones cobrados en este producto y no fueron atendidas por el canal comercial.

- **Cancelación de productos (5 %).** Aunque registró un ligero descenso del 5 %, este tipo de incidencias se mantuvieron en niveles similares y se concentraron especialmente en cuentas y préstamos.

Para un desglose más detallado de los productos y temáticas de las reclamaciones, puede consultarse el anejo estadístico 1 (véanse los cuadros A1.2 y A1.3, respectivamente).

Gráfico 1.5
Temáticas destacadas en 2025. Comparación con 2024



FUENTE: Banco de España.

La herramienta interactiva permite consultar el desglose de todas las materias reclamadas y su variación interanual.

1.3 Tramitación y resolución de expedientes

1.3.1 Volumen y plazos de tramitación

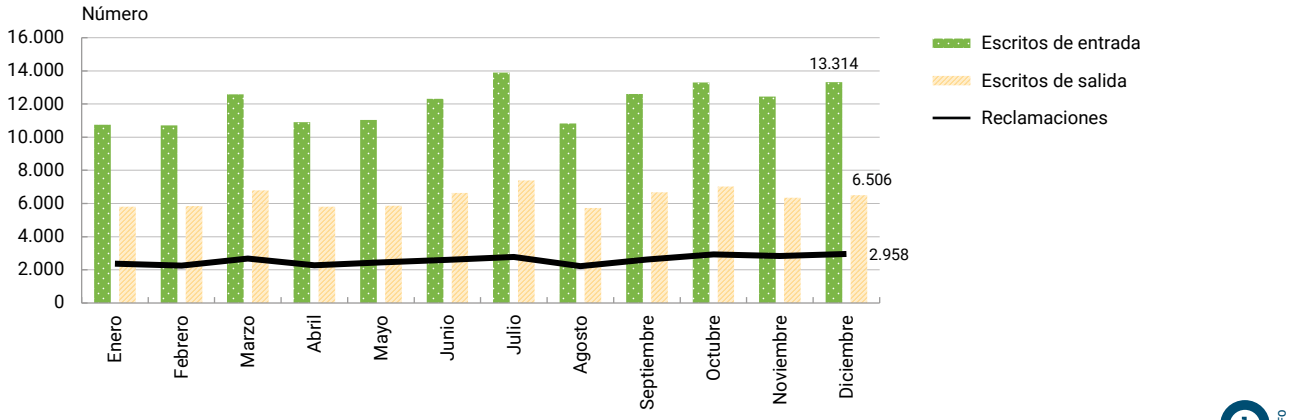
La tramitación de las reclamaciones en 2025 implicó la **gestión de 221.164 documentos de entrada y de salida, lo que representó globalmente más de la mitad de la actividad registral del Banco de España (57 %).**

En 2025 se iniciaron, de media mensual, 2.581 expedientes, se recibieron 12.058 escritos de entrada y se remitieron 6.372 escritos de salida (véase gráfico 1.6).

El plazo medio de resolución se situó en 39 días naturales, ocho días menos que en 2024, ejercicio en el que ya se había reducido en seis días. Esta mejora afectó a la mayoría de los trámites y fue especialmente significativa en los expedientes inadmitidos, en los que se informa a las partes del cierre con gran inmediatez —apenas trece días— desde su presentación (véase gráfico 1.7). Como excepción, se experimentó un ligero aumento en el plazo de los expedientes que finalizan con informe motivado, puesto que estos casos suelen presentar una mayor complejidad en el análisis por razón de la materia o por el volumen de documentación aportada.

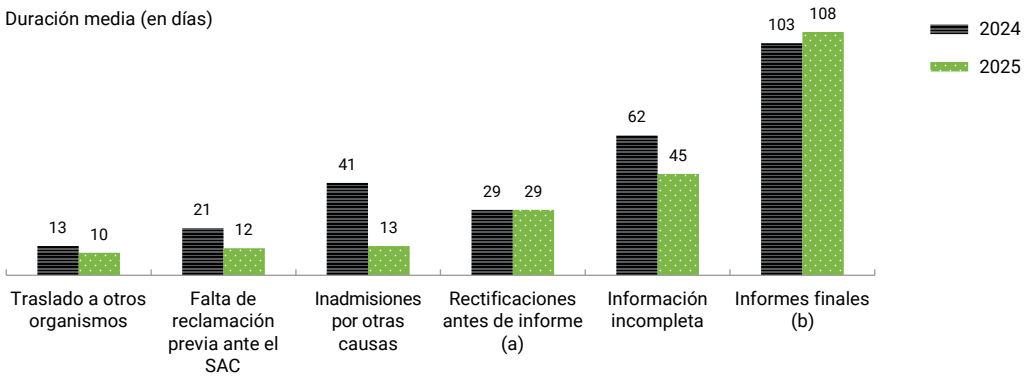
Las demoras en la tramitación dieron lugar a seis quejas ante el Defensor del Pueblo. Asimismo, el área interna encargada de la tramitación de quejas por los procesos seguidos ante el Banco de España trasladó tres adicionales por este motivo.

Gráfico 1.6
Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada en 2025



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.7
Reclamaciones resueltas en 2025. Duración media. Comparación con 2024



FUENTE: Banco de España.

a «Rectificaciones antes de informe» corresponde a allanamientos de las entidades y desistimientos de la clientela antes de que el Banco de España se pronuncie.
b Los informes finales incluyen los favorables a la entidad, al reclamante y aquellos sin pronunciamiento.

1.3.2 Modos de finalización de las reclamaciones

Del total de los expedientes recibidos en 2025, se inadmitieron 20.114 por causas legalmente previstas o por falta de competencia del Banco de España sobre ellos (véase gráfico 1.8).

A continuación se detallan las principales causas de inadmisión y su peso respecto al total de las reclamaciones recibidas:

- **Falta de reclamación previa ante el SAC de la entidad (14 %).** En 2025 se inadmitieron más de 4.000 expedientes por no cumplir este requisito formal o por no haber esperado a que finalizara el plazo del que dispone la entidad para responder, que varía entre 15 días hábiles y dos meses, según la normativa aplicable. Para mayor

Gráfico 1.8
Reclamaciones resueltas en 2025. Admitidas e inadmitidas

FUENTE: Banco de España.

detalle de estos motivos, puede consultarse el anejo 3 (véase cuadro A3.1). En estos casos, el defecto procedimental es subsanable y se informó al reclamante de los pasos que debía seguir si deseaba continuar con el procedimiento.

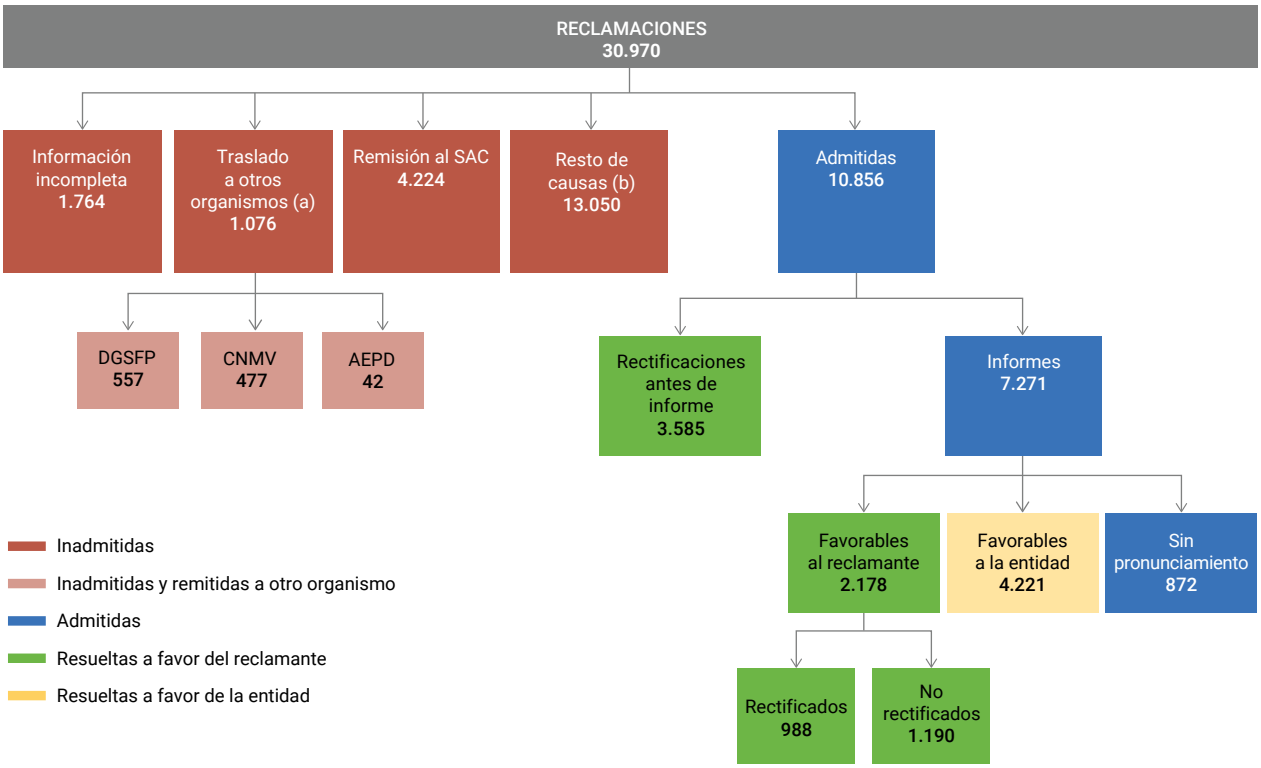
- **Expedientes con información incompleta (6 %).** En estos expedientes no fue posible continuar la tramitación por falta de documentación y de información suficiente para su traslado a la entidad; dicha información fue requerida al interesado. Al no aportarse dicha información dentro del plazo previsto legalmente (14 días naturales para consumidores o 10 días hábiles para no consumidores), se procedió al archivo de las actuaciones, con la posibilidad de reapertura si se presenta con posterioridad.

- **Traslado a otros organismos competentes (3 %).** En estos casos, el Banco de España no era competente para abordar la reclamación y se trasladó al supervisor competente en cada caso: la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). En un plazo medio de apenas 10 días, se informó de la remisión al interesado y se archivó el expediente, conforme al artículo 4 de la Orden ECC/2502/2012. También se realizan traslados a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), aunque en este caso se trata de un organismo no expresamente contemplado en la referida orden.

- **Otras causas de inadmisión (42 %).** El Banco de España valora exclusivamente la actuación de las entidades supervisadas en relaciones típicamente bancarias y determina si se ajusta a la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como a las buenas prácticas. En consecuencia, no puede pronunciarse sobre la legalidad de cláusulas contractuales ni sobre su posible carácter abusivo; y tampoco valorar compensaciones o posibles daños y perjuicios ni determinar las consecuencias de resoluciones judiciales.

Esquema 1.1

Reclamaciones 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.

Cuando no existe competencia del Banco de España ni de otro organismo financiero por razón de la materia, o concurre una causa legal de inadmisión, se explica al interesado el motivo del archivo y, en su caso, se le informa de que debe acudir a los órganos judiciales u otras autoridades competentes.

La mayoría de estos supuestos no son subsanables. Para mayor detalle de los distintos motivos de inadmisión y de no competencia, puede consultarse el anejo estadístico 3 (véase cuadro A3.2).

De las 10.856 reclamaciones admitidas, el 67 % concluyeron mediante informe final y el resto con aceptación de la entidad (allanamiento) o retirada de la reclamación por el cliente (desistimiento)[2] antes de que el Banco de España se pronunciase, de manera que los casos rectificados antes de informe alcanzaron el 33 %.

La herramienta interactiva permite visualizar los resultados de la tramitación y resolución de las reclamaciones, con opciones de filtrado por producto o por materia.

2 Los desistimientos a los que se refiere el texto de esta Memoria son aquellos en los que se acredita documentalmente que el reclamante alcanzó un acuerdo con la entidad.

1.4 Entidades reclamadas

1.4.1 Reclamaciones por tipo de entidad

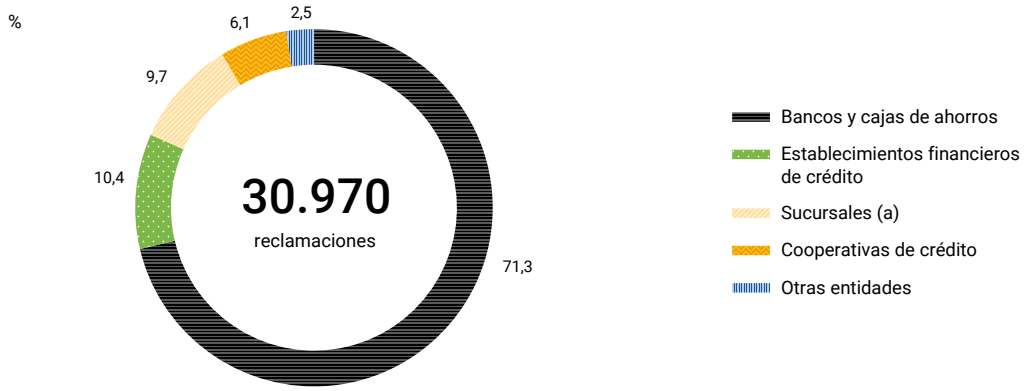
La mayoría de las reclamaciones se presentaron contra **entidades de crédito nacionales,** que concentraron alrededor del 77 % del total (véase gráfico 1.9). Esta cifra supone 11 puntos porcentuales menos que en 2024 y se explica, principalmente, por la reducción de reclamaciones dirigidas a los bancos relacionadas con los gastos de formalización de las hipotecas. Dentro de este grupo, los bancos y las dos cajas de ahorros concentraron aproximadamente el 71 % de las reclamaciones, seguidos de las cooperativas de crédito, con un 6 %.

El 23 % restante se dirigió, principalmente, contra **sucursales** comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico (10 %) y contra **establecimientos financieros de crédito,** incluidos los híbridos[3] (10 %). En más del 2 % de los casos, la entidad no se identificaba o no estaba sujeta a supervisión, como ocurre, por ejemplo, con sociedades no registradas de concesión de préstamos o de recobro.

1.4.2 Detalle de reclamaciones por entidad

El número absoluto de reclamaciones no constituye, por sí solo, un indicador adecuado del grado de incidencia en cada entidad, ya que depende de factores como el tamaño, el modelo de negocio o, en menor medida, las políticas del SAC, que afectarían más al número relativo de reclamaciones.

Gráfico 1.9
Tipos de entidades reclamadas



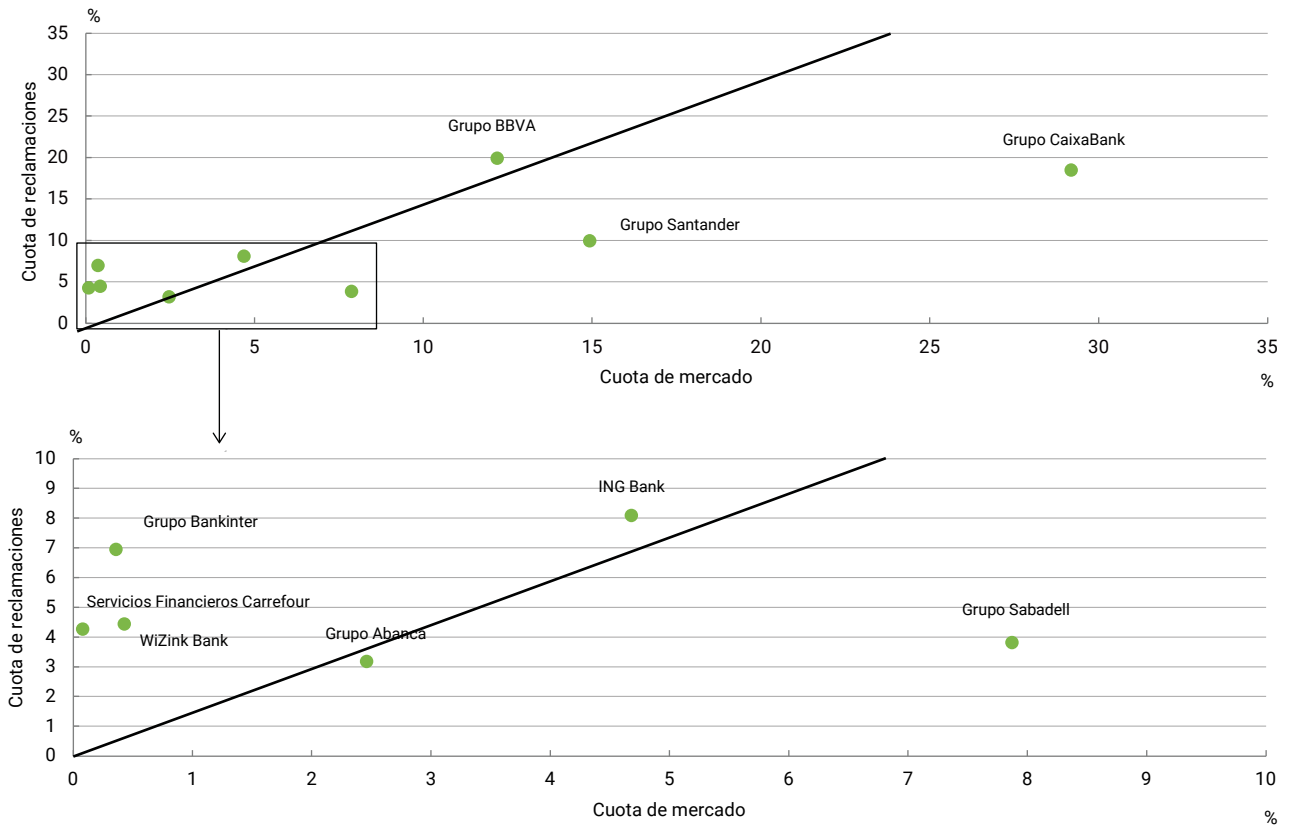
FUENTE: Banco de España.

a Sucursales comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico.

3 Los establecimientos financieros de crédito híbridos se definen en el artículo 6.3 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, y son aquellos establecimientos que, además de realizar alguna de las actividades propias de estas entidades (concesión de préstamos y créditos, *factoring, leasing,* avales o garantías), emiten dinero electrónico en los términos establecidos en el artículo 1.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y requieren una única autorización específica.

Gráfico 1.10

Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.

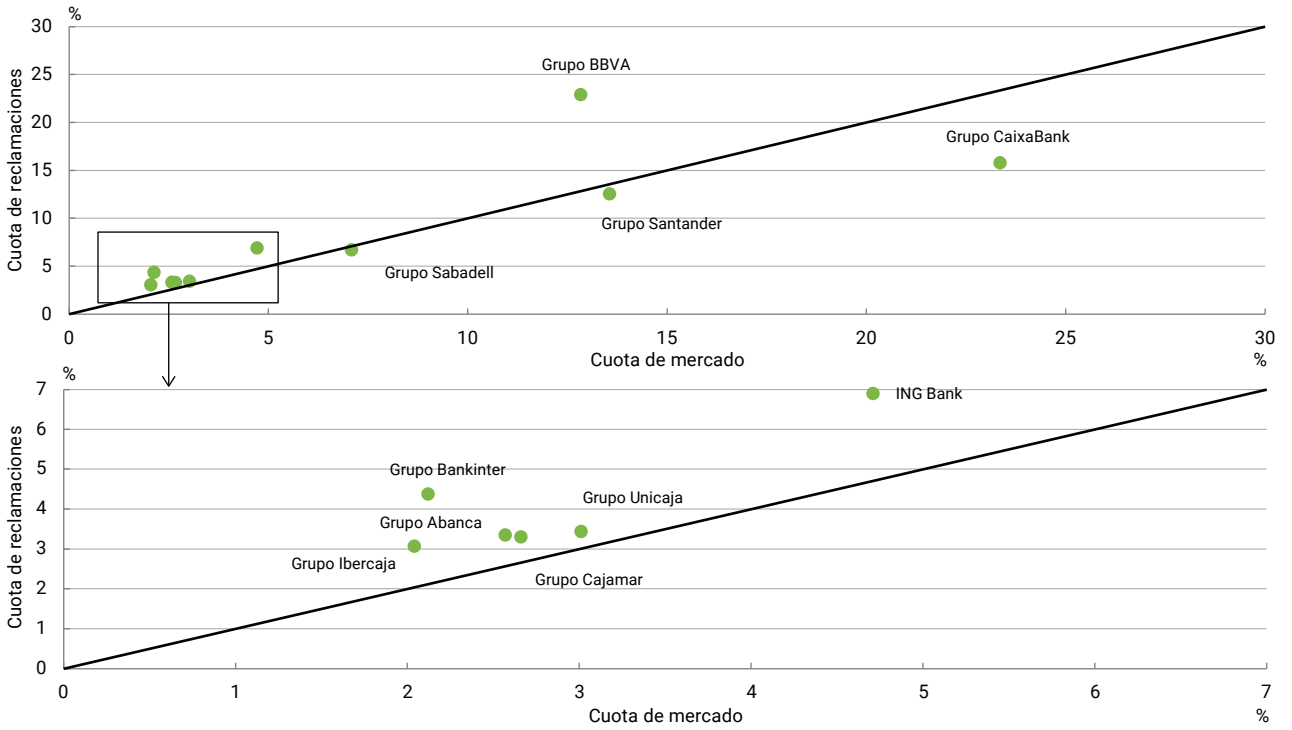
Por este motivo, el análisis se complementa con indicadores relativos que permiten comparar el peso de las reclamaciones con la cuota de negocio de cada entidad.

Los gráficos 1.10, 1.11 y 1.12 se centran en los tres productos que concentran más del 82 % de las reclamaciones. En ellos se representan las diez entidades o grupos con filiales que comparten SAC con mayor volumen de reclamaciones por producto. Las entidades situadas por encima de la bisectriz presentan una proporción de reclamaciones superior a su cuota, lo que indica una mayor incidencia relativa de conflicto en ese producto. Por el contrario, las que se sitúan por debajo muestran una proporción inferior, lo que, *a priori,* puede interpretarse como un mejor comportamiento relativo.

La herramienta interactiva recoge la totalidad de las entidades y grupos (100 % de las reclamaciones) y permite consultar datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo integran. En algunos grupos únicamente aparece una entidad, lo que se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

Gráfico 1.11

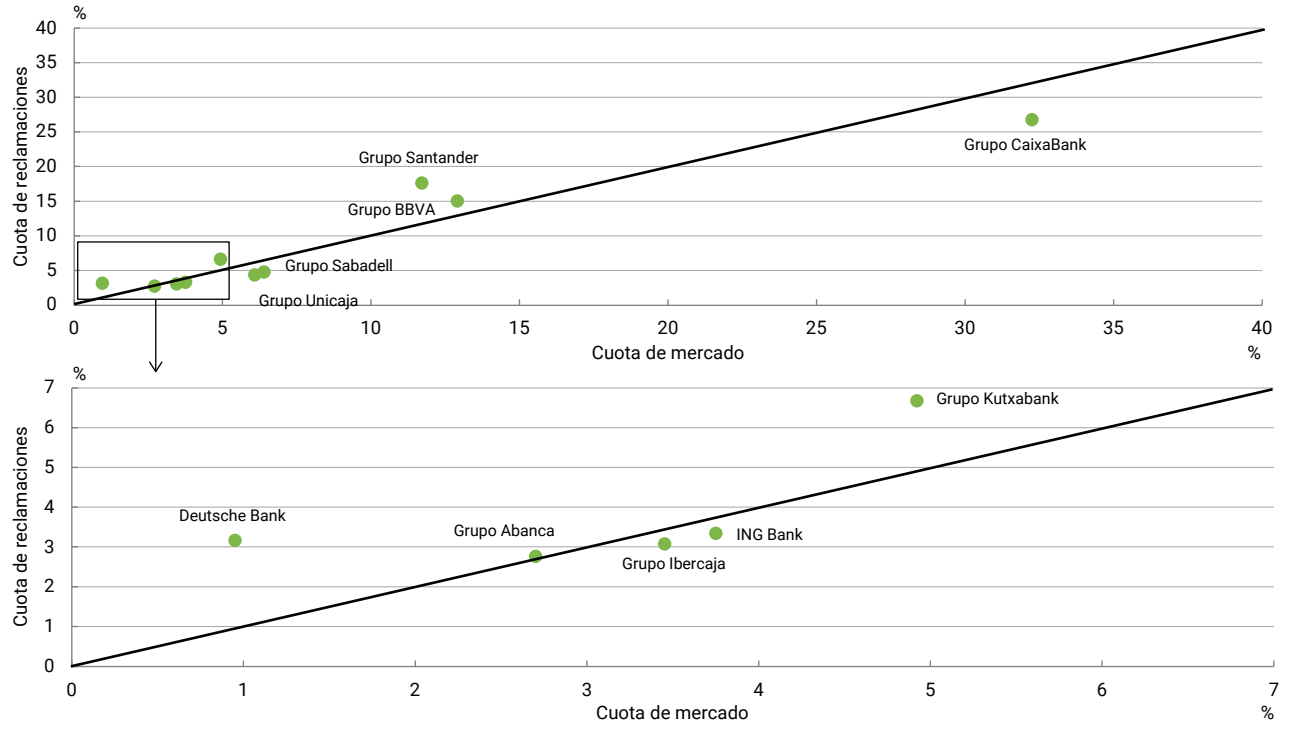
Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas, transferencias y adeudos y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.12

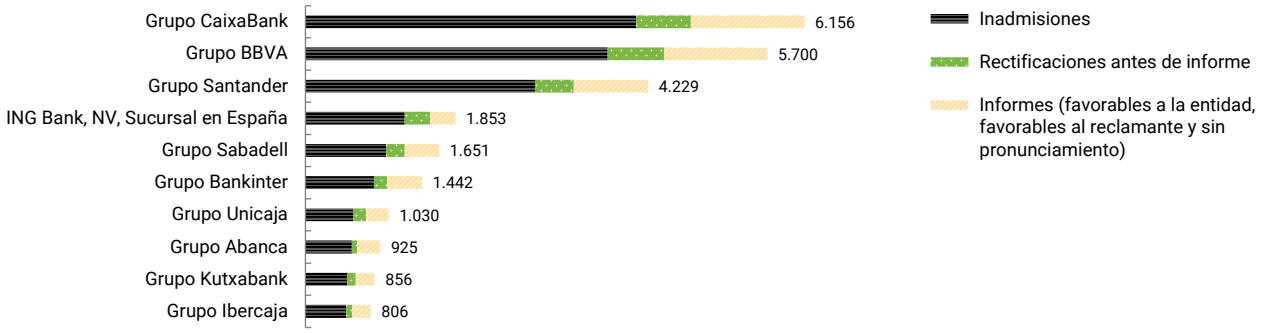
Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.13

Las diez entidades que más reclamaciones recibieron en el Banco de España en 2025



FUENTE: Banco de España.

El número de reclamaciones recibidas por cada entidad guarda una relación directa, en términos generales, con su tamaño y su presencia en el mercado. Las excepciones responden principalmente a las políticas seguidas por los SAC de las distintas entidades en la gestión de las reclamaciones de sus clientes, por ejemplo, en materia de fraude. Para un mayor detalle sobre las reclamaciones admitidas por entidad, puede consultarse el cuadro A4.6 del anejo 4.

2 Actividad de los servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades supervisadas

Las entidades sujetas a supervisión del Banco de España y al ámbito de aplicación de la normativa aplicable[4] deben disponer de un SAC especializado para tramitar quejas y reclamaciones. Adicionalmente, pueden designar un defensor del cliente (DEC), una figura externa e independiente, cuyas decisiones tienen igualmente carácter vinculante cuando son favorables al cliente.

La existencia y las funciones del DEC, así como el reparto de competencias con los SAC, constan en el Reglamento para la Defensa del Cliente de cada entidad. Dicho reglamento es verificado por el Banco de España y debe estar disponible tanto en las oficinas abiertas al público como en los sitios web de las entidades.

La información sobre las entidades supervisadas puede consultarse en el Registro de Entidades, y los datos de contacto del SAC y del DEC, en el Registro de SAC y DEC.

Estos servicios, además de gestionar las quejas y reclamaciones, actúan como un sistema de alerta temprana, al permitir identificar de forma anticipada incidencias en la comercialización de productos y en la relación con la clientela. A partir de la información que los SAC de las entidades facilitan al Banco de España, se elaboran los gráficos 1.14 y 1.15 y el cuadro 1.1.

En 2025, las entidades supervisadas atendieron un total de 1.061.153 reclamaciones de la clientela, lo que implica un descenso del 49 % respecto al ejercicio anterior, asociado, al igual que ocurre con las reclamaciones presentadas ante el Banco de España, a la menor incidencia de los gastos de formalización hipotecaria. **El 58 % de estas reclamaciones se resolvieron en contra de los intereses del cliente. De ellas, el porcentaje de reclamaciones que acabaron llegando al Banco de España se mantuvo en torno al 7 %.** Se observa que estos porcentajes mantienen una tendencia estable en el último trienio.

La distribución por producto fue coherente con la observada en las reclamaciones presentadas ante el Banco de España, en las que las tarjetas, los préstamos hipotecarios y las cuentas concentraron los mayores volúmenes. El 66 % estuvieron relacionadas con préstamos y créditos, con y sin garantía. El resto correspondió a instrumentos y servicios de pago, cuentas y depósitos, y otros productos.

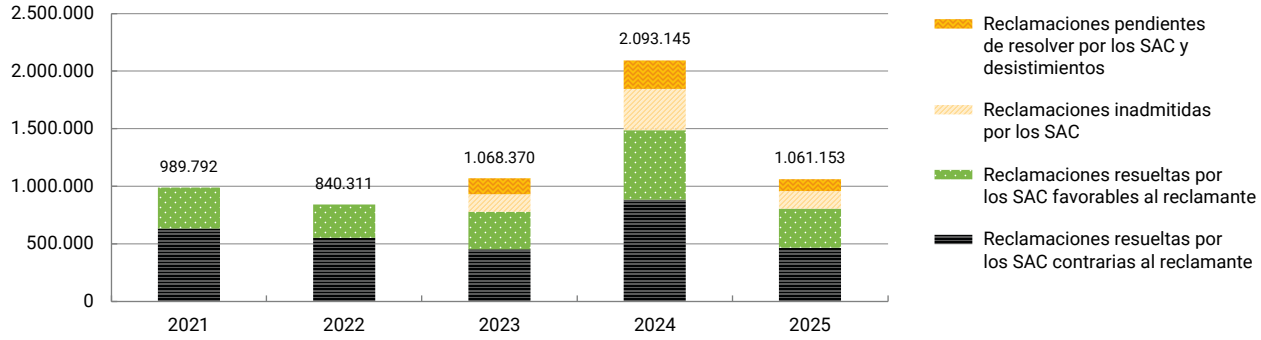
En 2025 aumentaron las reclamaciones relacionadas con la actuación de estos servicios, especialmente por **demoras o falta de respuesta,** lo que pone de manifiesto la necesidad de

4 Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

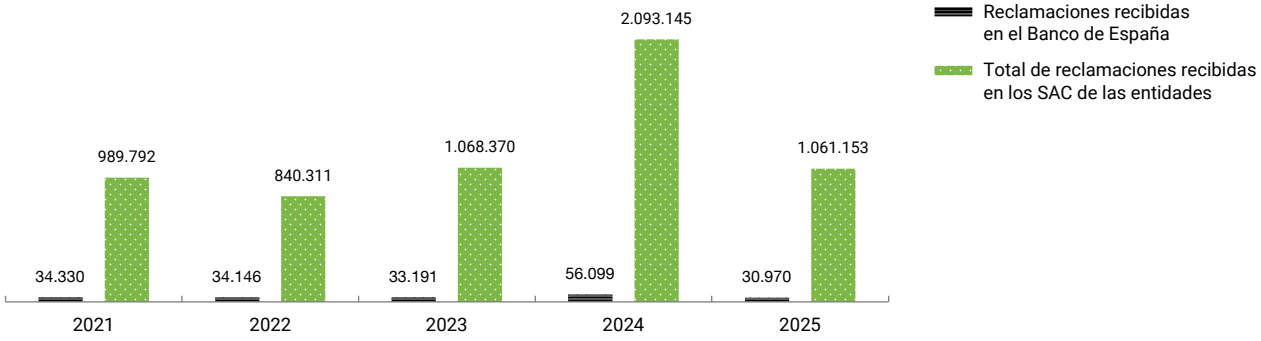
Gráfico 1.14

Reclamaciones recibidas por los servicios de atención al cliente y por el Banco de España en los últimos cinco años

1.14.a Detalle de las resoluciones emitidas por los SAC en los últimos cinco años



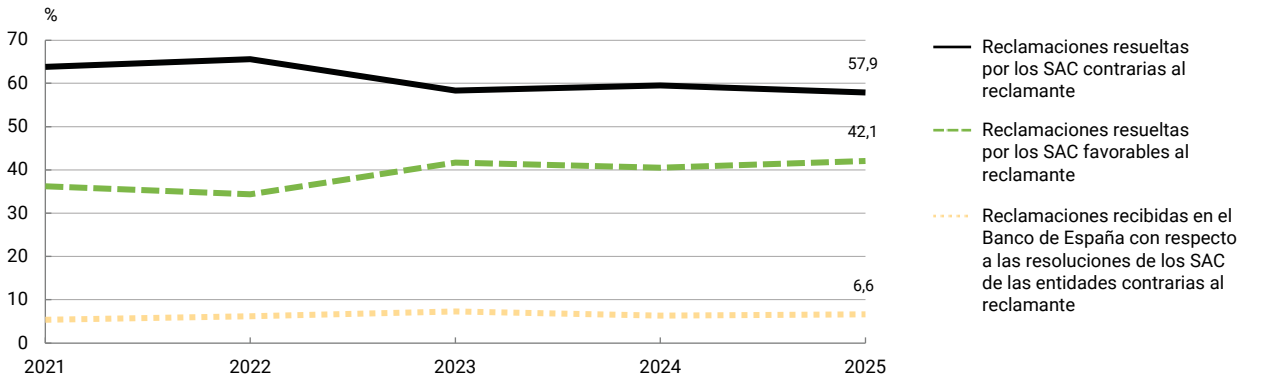
1.14.b Reclamaciones recibidas por los SAC y el Banco de España en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.15

Resoluciones de los servicios de atención al cliente de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.1
Reclamaciones resueltas por los servicios de atención al cliente en 2025. Detalle por producto

	Contrarias al reclamante	Favorables al reclamante	Total
Activo	315.845	215.390	531.235
Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria	130.399	130.350	260.749
Préstamos con otras garantías reales	479	246	725
Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)	184.498	84.435	268.933
Renting de bienes muebles	469	359	828
Pasivo y cuentas de pago	61.938	59.434	121.372
Cuentas de pago			120.161
Depósitos a plazo			1.211
Instrumentos y servicios de pago	57.830	30.780	88.610
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas de débito, tarjetas de prepago y otros instrumentos de pago distintos de tarjetas de crédito)	34.714	20.284	54.998
Servicio de información sobre cuentas			225
Otros servicios de pago	22.891	10.496	33.387
Otros productos y servicios bancarios	31.019	33.684	64.703
Garantías financieras concedidas			494
Compraventa de billetes y moneda extranjera			351
Resto de productos y servicios bancarios			63.858
TOTAL	466.632	339.288	805.920

FUENTE: Banco de España.

reforzar su eficacia y accesibilidad. Este fue el asunto principal en 1.139 expedientes, que representaron un 4 % del volumen total recibido, frente a los 650 del ejercicio anterior.

El correcto funcionamiento de estos servicios resulta clave para la resolución temprana de conflictos y para evitar la escalada de reclamaciones al Banco de España. Por este motivo, como se explica en el capítulo 5 de la *Memoria de Supervisión 2025*, el Banco de España prioriza la supervisión de la organización y el funcionamiento de los SAC, incluida la revisión de sus reglamentos y de las prácticas y procedimientos aplicados, de acuerdo con la normativa que los regula y con la *Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España*.

Estas actuaciones supervisoras se orientan a garantizar una gestión eficaz de las reclamaciones. Asimismo, esta labor contribuye a reforzar la protección de la clientela, a promover una conducta adecuada por parte de las entidades y a preservar la confianza en las entidades y en el sistema financiero en su conjunto.