Capítulo 2

Análisis de las reclamaciones admitidas

Introducción

El Banco de España admitió a trámite **algo más de un tercio de las reclamaciones recibidas** en 2025 (10.856), en las que, de forma inicial, se declaró competente para analizar el fondo de la cuestión.

En estos casos, una vez recibida la información imprescindible por parte del reclamante, la institución solicita la posición de la entidad afectada. Esta dispone de un plazo de 21 días naturales o de 15 días hábiles, según el reclamante tenga o no la condición de consumidor, para formular alegaciones o resolver el asunto sin esperar al pronunciamiento del Banco de España.

Así, las reclamaciones admitidas pueden concluir por tres vías:

a) **Rectificación antes de informe:** la entidad acepta las pretensiones del reclamante (allanamiento) o el cliente desiste expresamente del procedimiento (desistimiento), tras alcanzar un acuerdo privado.

b) **Informe sin pronunciamiento:** si la entidad pone de manifiesto una causa de inadmisión sobrevenida, como que la reclamación está judicializada, o el Banco de España la aprecia durante la instrucción del expediente, el asunto se resolverá con un informe sin pronunciamiento sobre el fondo.

c) **Informe motivado sobre el fondo del asunto:** si persiste la discrepancia entre el cliente y la entidad, el Banco de España determina si ha existido o no incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela o desviación de las buenas prácticas bancarias. Este informe no es vinculante ni recurrible, por lo que pone fin al procedimiento.

   Antes de emitir el informe, el Banco de España recaba las alegaciones de la entidad, que debe remitir su posición acompañada de la documentación justificativa, y da traslado de ellas al reclamante, que puede formular observaciones. Si este aporta información nueva y relevante, se solicitan nuevamente alegaciones a la entidad.

Si el informe resulta favorable al reclamante, la entidad debe comunicar, en el plazo de un mes desde su notificación, si acepta su conclusión y, en su caso, debe acreditar documentalmente la rectificación. La falta de respuesta de la entidad se interpreta como un rechazo. Una vez transcurrido el plazo o recibida la comunicación, se archiva el expediente.

En la infografía siguiente se destacan las principales temáticas que se dieron en las tres formas de finalización de los expedientes admitidos a trámite.

3.585

RECTIFICACIONES ANTES DE INFORME

29 %

SOBRE OPERACIONES DE PAGO FRAUDULENTAS Y COMISIONES DE MANTENIMIENTO

2.178

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

36 %

SOBRE FRAUDE; DEMORAS, DESATENCIÓN O ACTUACIÓN DEFICIENTE, E INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

4.221

INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD

40 %

SOBRE OPERACIONES DE PAGO FRAUDULENTAS

1 Tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España

Tal y como se ha señalado, **en 2025 el Banco de España se declaró competente para analizar el fondo de las cuestiones planteadas por la clientela bancaria en 10.856 expedientes.** Aunque la cifra es ligeramente inferior a la del ejercicio anterior (–1,8 %), estos expedientes representan el 35 % del total de reclamaciones recibidas, 15 puntos porcentuales más que en 2024, año en el que se alcanzó un máximo histórico de reclamaciones inadmitidas.

Este mayor peso relativo se debe principalmente a la reducción de las reclamaciones recibidas e inadmitidas por la posible nulidad o carácter abusivo de las cláusulas sobre los gastos de formalización hipotecaria, una materia que no es competencia del Banco de España.

De estos expedientes, casi un 40 % se resolvieron mediante informe favorable a la entidad, mientras que se dio la razón al reclamante en el 20 % de los casos. Por su parte, más de un tercio concluyeron por rectificación antes de informe (véase gráfico 2.1).

Respecto al ejercicio 2024, se observó un ligero descenso de las rectificaciones antes de informe y de las resoluciones favorables al reclamante, mientras que aumentaron, también ligeramente, las resoluciones favorables a la entidad y, de forma moderada, los informes sin pronunciamiento.

El cuadro A4.6 del anejo 4 ofrece un desglose de los tipos de resolución para cada una de las entidades supervisadas para las que se admitieron a trámite reclamaciones en 2025.

La herramienta interactiva ofrece también la información por entidades y por tipo de resolución de las reclamaciones admitidas.

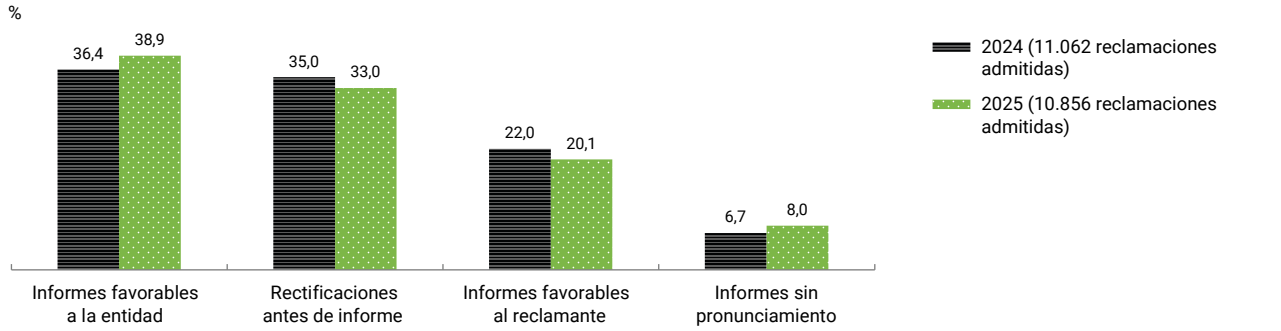
Según el tipo de producto o servicio objeto de la reclamación admitida, el tipo de resolución final presenta diferencias significativas (véase gráfico 2.2). A continuación se sintetizan las principales conclusiones:

- **Tarjetas.** Predominan las resoluciones favorables a las entidades. La mayoría de los expedientes se refieren a operaciones de pago fraudulentas que contaron con autenticación reforzada, así como a solicitudes de información sobre tarjetas.

- **Cuentas, transferencias y adeudos.** Más de un tercio de los expedientes se resuelven mediante rectificaciones antes de informe (allanamientos o desistimientos). Estas reclamaciones responden, principalmente, a devoluciones de comisiones de mantenimiento y a incidencias relacionadas con retribuciones en especie o regalos promocionales.

Gráfico 2.1

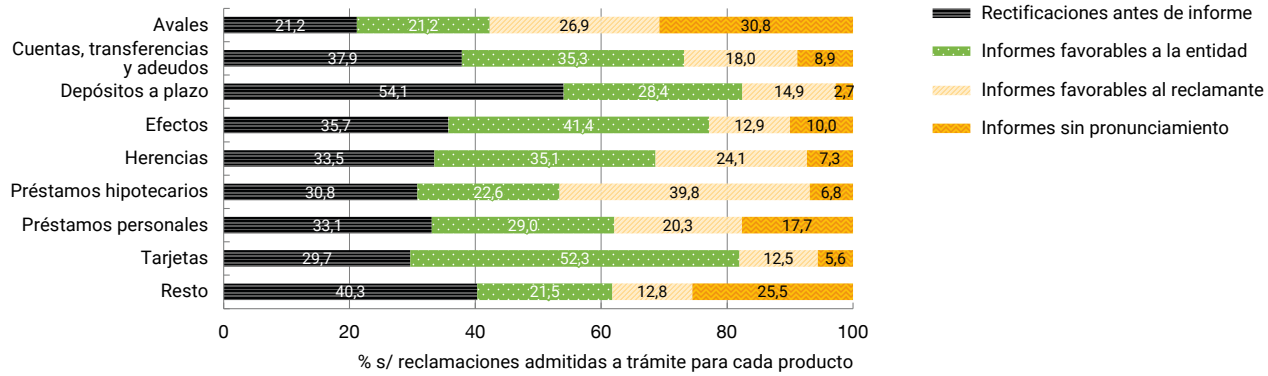
Tipo de resolución (rectificaciones antes de informe e informes finales) en 2025. Comparativa con 2024



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.2

Resolución final, por tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

- **Préstamos hipotecarios.** En torno al 40 % de los expedientes se resuelven mediante informes favorables al reclamante. Destacan los casos vinculados a demoras o falta de atención al cliente, así como a discrepancias en la aplicación de bonificaciones en el tipo de interés.

- **Préstamos personales.** Más de un tercio de estas reclamaciones finalizan mediante rectificaciones antes de informe, generalmente tras un acuerdo entre las partes, mientras que alrededor de un 30 % se resuelven a favor de la entidad.

- **Avales.** En esta categoría, un 31 % de las reclamaciones se resuelven mediante informes sin pronunciamiento. Las incidencias suelen estar relacionadas con la amortización anticipada de financiaciones cuando coexisten con préstamos del Instituto de Crédito Oficial (ICO). En estos casos, las pólizas ICO pueden incorporar cláusulas que limitan dichas amortizaciones. El Banco de España no es competente para interpretar el alcance de estos pactos, al tratarse de cuestiones de naturaleza contractual.

2 Reclamaciones admitidas por tipo de resolución y comportamiento de las entidades

El índice de rectificaciones es un indicador relevante para valorar la respuesta de las entidades a las reclamaciones, pero no debe analizarse de forma aislada ni como una medida absoluta de su comportamiento. Resulta útil para valorar, a través de la disposición de las entidades a corregir actuaciones tras una reclamación, en qué medida se ajustan a los criterios del Banco de España.

No obstante, su interpretación debe completarse con otros indicadores de comportamiento de las entidades, como los distintos tipos de resoluciones de las reclamaciones admitidas, o con otros elementos relacionados con la gestión de los conflictos con la clientela, como la actuación de la red comercial, la diligencia y la capacidad del servicio de atención al cliente (SAC) para resolver los conflictos en fases tempranas, así como las medidas correctoras adoptadas.

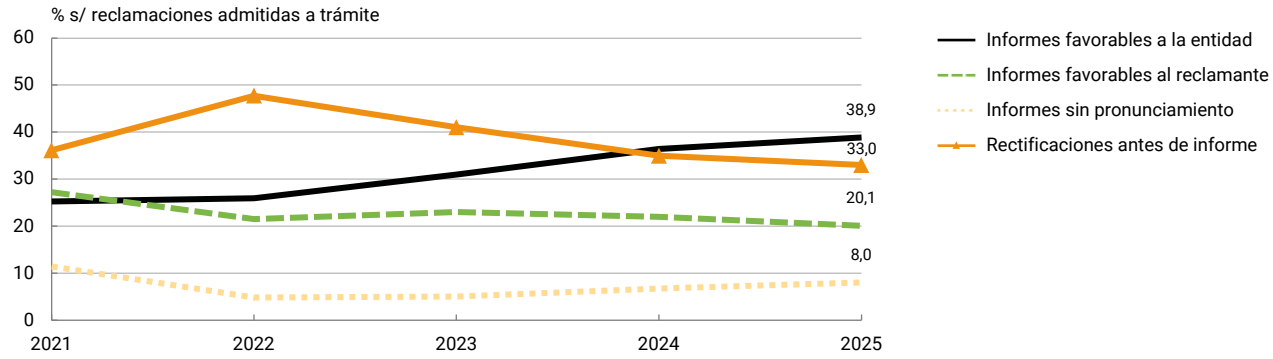
Además, puede verse influido por factores ajenos a la entidad, como la complejidad del caso o la falta de criterios consolidados. Por ello, **dentro de un análisis más amplio, su valoración debe combinarse con otros indicadores cuantitativos y con elementos cualitativos del seguimiento supervisor.**

2.1 Evolución e índice de rectificaciones

Entre 2021 y 2025 se observa una evolución heterogénea de los tipos de resolución (véase gráfico 2.3). En concreto:

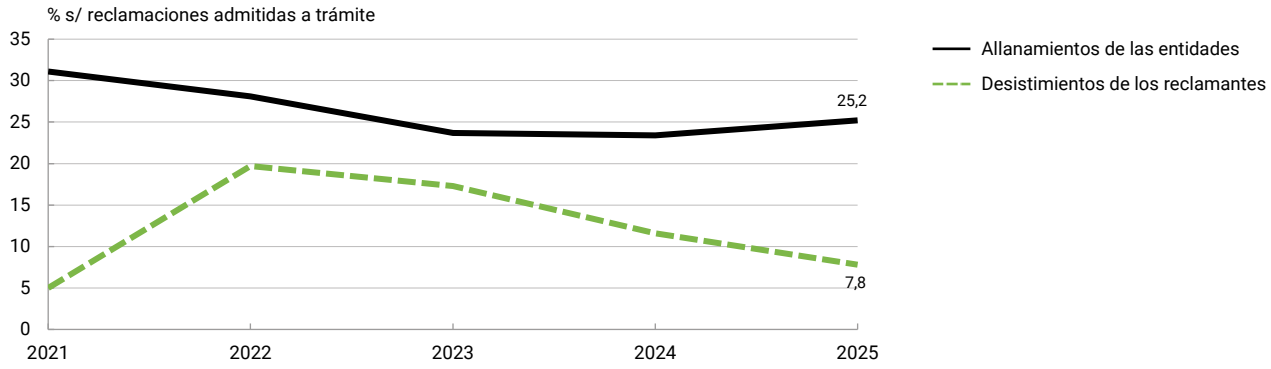
- Los **informes favorables a la entidad** han mantenido una tendencia ascendente desde 2022 y alcanzaron en 2025 un nuevo máximo, del 39 % del total de los expedientes admitidos. Esta evolución los consolida como la forma de terminación más frecuente.

Gráfico 2.3
Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.4
Evolución de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)



FUENTE: Banco de España.

- Los **informes favorables al reclamante** han prolongado una tendencia descendente durante todo el período analizado, situándose en torno al 20 % del total en 2025.

- En el caso de los **informes sin pronunciamiento,** se aprecia un cambio de tendencia a partir de 2022, cuando, tras alcanzar el nivel mínimo del período analizado (en torno al 5 %), inician una evolución ligeramente ascendente que los sitúa cerca del 8 % en 2025.

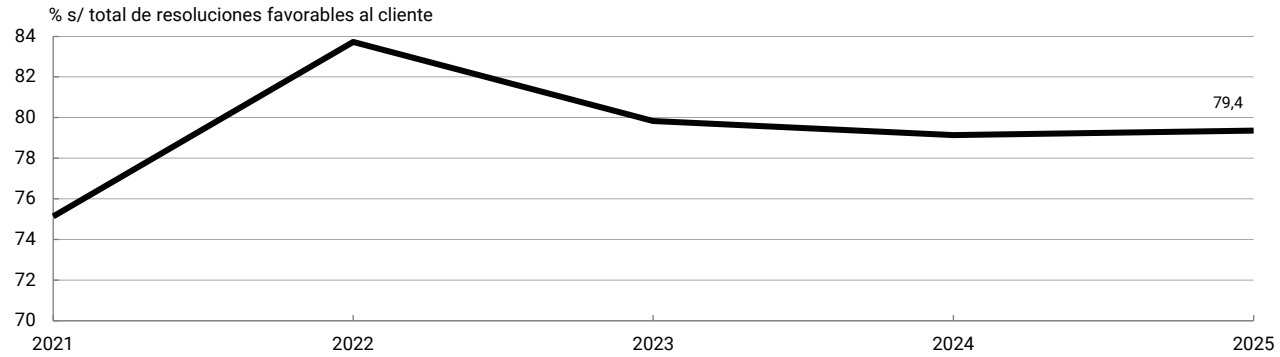
- Tras alcanzar un máximo en 2022 y consolidarse como la principal vía para resolver las reclamaciones, las **rectificaciones antes de informe** han mantenido una tendencia a la baja en los últimos años, hasta situarse en el 33 % del total, por debajo de los informes favorables a la entidad.

La evolución divergente de los tipos de resolución apunta a una mayor alineación de los SAC de las entidades con los criterios del supervisor. También sugiere que, en la fase previa, las entidades están analizando controversias con sus clientes que después el servicio de reclamaciones del Banco de España resuelve a su favor.

Al poner el foco en las rectificaciones antes de informe, se observa un claro predominio de los allanamientos, que implican que la entidad acepta las pretensiones del cliente. Este tipo de finalización se mantiene relativamente estable, con un leve repunte al final del período analizado. En paralelo, los desistimientos, tras el máximo de 2022, muestran una tendencia descendente y se sitúan por debajo del 8 % del total en 2025; de este modo, se amplía la brecha entre ambos (véase gráfico 2.4).

Del análisis de los datos se desprende que, durante todo el período analizado, **más de la mitad de los expedientes admitidos concluyeron con un resultado favorable al reclamante,** ya fuera por su desistimiento, por el allanamiento de la entidad o porque el Banco de España dio la razón al usuario mediante informe favorable.

Gráfico 2.5
Evolución del índice de rectificación



FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.1
Reclamaciones rectificadas, por tipo de resolución

	2025		2024		Variación (pp)
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Rectificaciones antes de informe	3.585	78,4	3.867	77,6	0,8
Informes favorables al reclamante rectificados	988	21,6	1.115	22,4	-0,8
Rectificación total	4.573	100,0	4.982	100,0	0,0

FUENTE: Banco de España.

Aunque el Banco de España se pronuncie a favor del reclamante, la entidad puede optar por no modificar su actuación. Así, cabe señalar que, **en los últimos años, las entidades han rectificado en el 79 % de los casos en que las reclamaciones finalizaron a favor de la clientela,** ya fuera mediante rectificación antes de informe o a través del acatamiento del informe final (véase gráfico 2.5).

Este índice de rectificación[1] refleja la disposición de las entidades a corregir sus actuaciones tras una reclamación y pone de manifiesto la capacidad y eficacia del sistema para resolver conflictos sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

Asimismo, se observa que el grueso de las rectificaciones se producen antes de la emisión del informe, mientras que poco más de un quinto del total responden a un cambio de posición por parte de la entidad tras el pronunciamiento del Banco de España (véase cuadro 2.1).

La evolución de este indicador sugiere la posible existencia de un techo relacionado con la naturaleza de algunos hechos en los que la rectificación no resulta posible, como, por ejemplo,

1 Definido como la suma de las rectificaciones antes de informe (RAI) y después de informe (IFR rectificados), divididas entre las reclamaciones resueltas con RAI o IFR, es decir, las resoluciones a favor del cliente.

Cuadro 2.2
Variación de la rectificación entre 2025 y 2024

	2025	2024	Variación (pp)
Rectificaciones antes de informe (%)	62,2	61,4	0,8
Informes favorables al reclamante rectificados (%)	17,1	17,7	-0,6
Rectificación total (%)	79,4	79,1	0,2

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.3
Reclamaciones rectificadas en 2025, por tipo de producto

	Rectificaciones antes de informe	Informes favorables al reclamante rectificados	Rectificación total	Índice de rectificación (%)	Variación del índice de rectificación (pp)
Cuentas, transferencias y adeudos	1.247	313	1.560	84,8	0,1
Tarjetas	1.237	278	1.515	86,2	0,7
Préstamos hipotecarios	598	258	856	62,4	-0,3
Préstamos personales	225	64	289	79,6	1,0
Herencias	142	48	190	77,9	-8,5
Depósitos a plazo	40	6	46	90,2	12,8
Efectos	25	6	31	91,2	2,3
Avales	11	5	16	64,0	-11,0
Otras reclamaciones	60	10	70	88,6	6,1
TOTAL	3.585	988	4.573	79,4	0,2

FUENTE: Banco de España.

la entrega de documentación precontractual. Las diferencias entre las rectificaciones por tipo de producto o por tipo de resolución también podrían responder a distintas estrategias de gestión de las reclamaciones aplicadas por las entidades una vez que se presentan ante el Banco de España. Estas cuestiones se explican con mayor detalle en el epígrafe 3 del presente capítulo.

Respecto a 2024, el índice apenas varió (+0,2 pp) (véanse cuadros 2.2 y 2.3), observándose un cambio de tendencia positivo en los depósitos a plazo y negativo en las herencias y avales. Por su parte, los efectos, los depósitos a plazo y las tarjetas presentan una mayor proporción de rectificaciones totales. Por otra parte, los préstamos hipotecarios, los avales y las herencias fueron los productos con menor grado de rectificación por parte de las entidades.

El cuadro A4.6 del anejo 4 permite consultar por entidad el número y el peso relativo de las rectificaciones antes de informe, los informes favorables al reclamante, a la entidad y sin pronunciamiento, así como el porcentaje total de rectificaciones.

En la herramienta interactiva puede observarse qué porcentaje de la rectificación de cada entidad corresponde a la rectificación antes de la emisión de un informe y qué porcentaje a rectificaciones posteriores.

2.2 Rectificaciones antes de informe

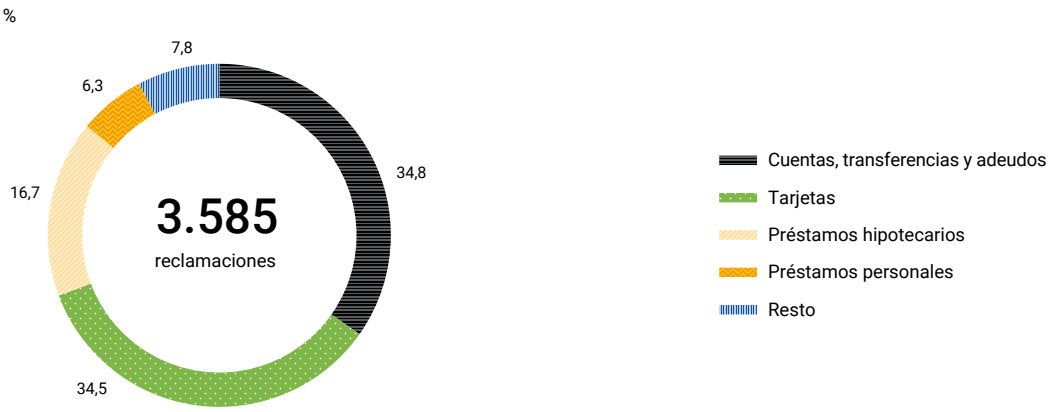
En 2025, poco más de 3.580 reclamaciones admitidas finalizaron antes de que el Banco de España emitiera un informe, lo que implica un descenso del 7 % respecto al ejercicio precedente. Más de dos tercios de este tipo de resoluciones, que suelen implicar un acuerdo previo entre la entidad y el cliente, se concentran en casos relacionados con tarjetas y con cuentas, transferencias y adeudos (véase gráfico 2.6).

2.2.1 Temáticas destacadas

Si se analizan las rectificaciones antes de informe por la temática de las reclamaciones y no por tipo de producto, destacan las operaciones con tarjeta fraudulentas y el cobro de comisiones de mantenimiento. A continuación se ofrecen algunas de las materias más destacadas (el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.1 del anejo 4):

1 **Operaciones de pago fraudulentas con tarjeta** (20 %), en las que el cliente niega haber realizado las operaciones y la entidad devuelve los importes. Presentan un volumen similar al del año 2024.

Gráfico 2.6
Reclamaciones resueltas con rectificación antes de informe en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

2 **Devolución de comisiones y gastos en cuentas y tarjetas** (9 % y 4 %, respectivamente), principalmente por mantenimiento de cuenta y renovación de tarjeta. Muestran descensos significativos respecto a 2024.

3 **Intereses en cuentas corrientes,** fundamentalmente por incidencias en el abono de retribuciones en especie y regalos promocionales. Esta casuística se ha multiplicado por 2,5 en apenas un año, aunque presenta una baja incidencia (5 %).

4 **Demora en la respuesta o falta de atención de las incidencias sobre préstamos hipotecarios** (4 %), principalmente vinculadas a los gastos de formalización. Estas se deben, en gran medida, a la incapacidad de las entidades para atender en plazo el elevado volumen de solicitudes recibidas por este motivo durante 2024. En términos interanuales, este tipo de incidencias han aumentado un 74 %.

Aunque resulta positivo que las entidades atiendan las reclamaciones antes de la emisión del informe, lo deseable es que estas incidencias se resuelvan ante el SAC o el defensor del cliente de la entidad.

2.2.2 *Ranking* de entidades

El cuadro 2.4 recoge las diez entidades con mayor número de rectificaciones antes de informe y su peso sobre el total. Las cuatro primeras concentran algo más de la mitad de este tipo de terminaciones. Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

Cuadro 2.4
Rectificaciones antes de informe en 2025. *Ranking* de entidades

	Número	% s/ total de rectificaciones antes de informe	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	700	19,5	35,5	-1,3
CaixaBank, SA	492	13,7	36,8	-10,6
Banco Santander, SA	381	10,6	35,1	8,7
ING Bank, NV, Sucursal en España	310	8,7	49,6	15,1
Banco de Sabadell, SA	223	6,2	34,7	0,1
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	176	4,9	24,5	-19,7
Unicaja Banco, SA	151	4,2	34,8	-9,3
Bankinter, SA	130	3,6	35,8	0,5
Kutxabank, SA	81	2,3	30,9	-1,8
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	81	2,3	48,2	24,1
Resto de entidades	860	24,0	27,2	0,3
TOTAL	3.585	100,0	33,3	-1,9

FUENTE: Banco de España.

2.3 Informes favorables a la entidad

En 2025, el Banco de España resolvió 4.221 expedientes a favor de la entidad reclamada, lo que supone un aumento del 5 % respecto al año anterior. Más de la mitad de este tipo de resoluciones estuvieron relacionadas con reclamaciones sobre tarjetas (véase gráfico 2.7).

2.3.1 Temáticas destacadas

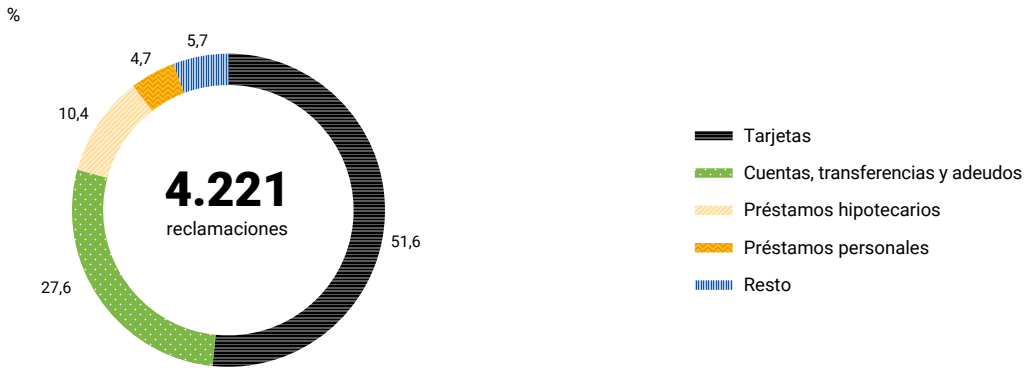
Al analizar las resoluciones con informe favorable a la entidad por temática, se puede observar que en torno al 40 % corresponden a reclamaciones admitidas relacionadas con operaciones de pago fraudulentas. A continuación se abordan algunas de las materias más destacadas (el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.2 del anejo 4):

1 **Operaciones de pago fraudulentas** ejecutadas mediante tarjeta (34 %) o transferencia (5 %), en los casos en los que la entidad acreditó la correcta autenticación y el registro previo conforme a la normativa de servicios de pago. Por tercer año consecutivo, esta temática ocupa la primera posición en este tipo de resolución.

2 **Comisiones y gastos en cuentas corrientes** (9 %) **y en tarjetas** (3 %), cuando se acreditó su inclusión contractual y su cobro según lo pactado, o su correcta modificación conforme a la normativa aplicable.

3 **Información y documentación de tarjetas** (6 %), especialmente en los casos en los que la entidad aportó el contrato firmado o evidencias de aceptación tácita, así como la documentación exigible (cuadro de amortización, liquidaciones o histórico de los últimos seis años), particularmente en esta última casuística, referida a tarjetas *revolving*.

Gráfico 2.7
Reclamaciones resueltas con informes favorables a la entidad en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.5
Informes favorables a la entidad en 2025. *Ranking* de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables a la entidad	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	908	21,5	46,0	3,2
CaixaBank, SA	414	9,8	30,9	9,2
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	394	9,3	54,9	18,4
Banco Santander, SA	288	6,8	26,5	-1,3
Banco de Sabadell, SA	247	5,9	38,5	-6,2
ING Bank, NV, Sucursal en España	196	4,6	31,4	-15,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	191	4,5	54,7	12,1
Unicaja Banco, SA	170	4,0	39,2	14,0
WiZink Bank, SA	148	3,5	55,2	-16,0
Ibercaja Banco, SA	138	3,3	46,2	-3,6
Resto de entidades	1.127	26,7	37,4	0,4
TOTAL	4.221	100,0	39,3	2,7

FUENTE: Banco de España.

2.3.2 *Ranking* de entidades

El cuadro 2.5 muestra las diez entidades con mayor número de informes favorables a su actuación, así como su peso sobre el total. Las cinco primeras concentran algo más de la mitad de estos informes. Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

2.4 Informes favorables al reclamante

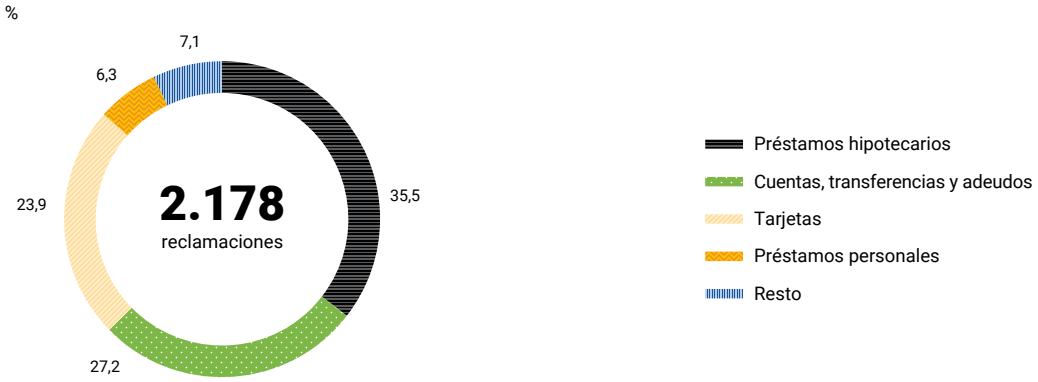
En 2025, el Banco de España resolvió 2.178 expedientes a favor del reclamante, lo que supone un descenso del 10 % en comparación con 2024. Más de un tercio de los informes favorables a los intereses del reclamante están relacionados con préstamos hipotecarios (véase gráfico 2.8).

Este análisis permite identificar los principales ámbitos en los que las entidades se apartaron de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.

2.4.1 Temáticas destacadas

Al analizar los informes favorables al reclamante por temática, destacan las quejas por demoras o falta de atención por parte de la entidad cuando se deniega la concesión de un préstamo hipotecario o su novación. A continuación se abordan algunas de las materias más destacadas

Gráfico 2.8
Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

(el detalle de todas las temáticas y su comparación con 2024 se desglosan en el cuadro A4.3 del anejo 4):

1 **Préstamos hipotecarios** (36 %), especialmente por demoras o falta de atención en supuestos de denegación de nuevas operaciones o de novaciones, así como por cambios en las condiciones inicialmente informadas (9 %). También por discrepancias en el cálculo de la cuota o de la incorrecta aplicación de bonificaciones (6 %).

2 **Cuentas corrientes** (27 %), principalmente por el cobro de comisiones sin acreditación contractual, debido a la falta de custodia documental, o por modificaciones no comunicadas previamente. También por incidencias en el cobro de comisiones de mantenimiento de cuentas instrumentales vinculadas al pago de préstamos hipotecarios.

3 **Fraude en operaciones de pago con tarjeta** (11 %) **y transferencia** (4 %), cuando la entidad no acreditó la autenticación de la operación o el correcto enrolamiento de la tarjeta en aplicaciones de pago móvil, así como cuando no se acompañó la respuesta del SAC con la documentación mínima exigible para ello.

Para ampliar la información, pueden consultarse los capítulos 1, 2, 4 y 7 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

2.4.2 *Ranking* de entidades

El cuadro 2.6 muestra las diez entidades con mayor número de informes favorables al reclamante, así como su peso sobre el total. Las cinco primeras concentran casi la mitad de estos informes.

Cuadro 2.6

Informes favorables al reclamante en 2025. *Ranking* de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante	% s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad	Variación del % s/ total de reclamaciones admitidas de la entidad (pp)
Banco Santander, SA	339	15,6	31,2	-6,4
CaixaBank, SA	284	13,0	21,2	-2,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	209	9,6	10,6	-2,2
Banco de Sabadell, SA	120	5,5	18,7	5,1
Kutxabank, SA	105	4,8	40,1	0,9
Bankinter, SA	98	4,5	27,0	4,1
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	84	3,9	11,7	0,5
ING Bank, NV, Sucursal en España	83	3,8	13,3	-0,4
Unicaja Banco, SA	82	3,8	18,9	-5,7
Deutsche Bank, SAE	70	3,2	38,0	-13,6
Resto de entidades	704	32,3	22,2	-2,6
TOTAL	2.178	100,0	20,2	-1,9

FUENTE: Banco de España.

Además, se incluye cuánto representa esta tipología de resolución para el total de reclamaciones admitidas de cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

3 Actuaciones posteriores al informe

Tras recibir un informe favorable al reclamante, la entidad dispone de **un mes** para comunicar si acepta su contenido y conclusiones y, en su caso, para acreditar que ha corregido su actuación. La falta de respuesta se interpreta como un rechazo al informe. Una vez finalizado el plazo o recibida la comunicación, el Banco de España archiva el expediente sin posibilidad de recurso, conforme al artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

El Banco de España aplica criterios propios y juicio experto para valorar los escritos de rectificación de conducta presentados por las entidades, atendiendo a las circunstancias de cada expediente. La normativa no establece criterios específicos.

Cuando la entidad anuncia cambios de alcance general en su actuación futura, pero estos no se traducen en una solución concreta para el cliente afectado en el expediente, la actuación no se considera rectificada.

La actividad de resolución individual de reclamaciones no se limita a la tramitación de expedientes. Las irregularidades detectadas y, en su caso, la voluntad general de rectificación alimentan el proceso supervisor. De este modo, la información obtenida contribuye al análisis supervisor, orienta la regulación de conducta y apoya las acciones de educación financiera.

3.1 Informes no rectificados

En 2025, **en el 55 % de los casos las entidades no corrigieron los incumplimientos detectados tras el informe favorable al reclamante,** en línea con el porcentaje de los últimos cuatro años.

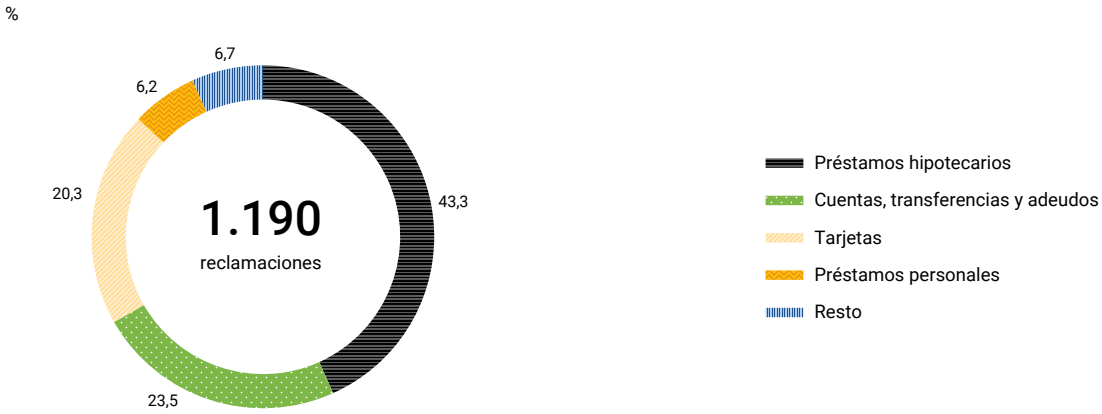
Conviene tener en cuenta que existen casos en que la rectificación resulta compleja o prácticamente imposible, salvo que exista un acuerdo compensatorio aceptado por el interesado. Esto ocurre, por ejemplo, cuando la entidad no facilitó al reclamante la información previa exigida, no lo hizo con la antelación suficiente u omitió información legalmente obligatoria. También se incluyen los casos en los que se detectan retrasos injustificados en los procedimientos, deficiencias en su gestión o incumplimientos de los plazos de respuesta del SAC.

Más del 40 % de las reclamaciones resueltas a favor del cliente que las entidades no rectificaron estaban relacionadas con préstamos hipotecarios (véase gráfico 2.9).

3.1.1 Temáticas destacadas

Tomando en consideración el volumen de informes favorables al reclamante no rectificados, las temáticas en las que menos se rectificó fueron las siguientes:

Gráfico 2.9
Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante no rectificados en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

1 **Préstamos hipotecarios.** Del total de informes favorables al reclamante relacionados con los préstamos hipotecarios, el 67 % no se rectificaron.

- En su mayoría, se refieren a reclamaciones por demoras en la respuesta por parte del SAC, falta de atención, trato recibido en las entidades o deficiencias en la información proporcionada.

- Le siguen las reclamaciones relativas a la aplicación del tipo de interés, ya sea por discrepancias en las bonificaciones o por falta de transparencia derivada de una información insuficiente sobre la modificación de la cuota o de la complejidad del sistema de amortización acordado. En este tipo de casos, los afectados no suelen valorar positivamente las vías de solución ofrecidas por la entidad y optan por judicializar el problema.

- Aplicación de los códigos de buenas prácticas (CBP), establecidos por el Real Decreto-ley 6/2012 y el Real Decreto-ley 19/2022, especialmente por falta de información o de diligencia en la tramitación de solicitudes.

- Gestiones relacionadas con la cancelación anticipada del préstamo hipotecario. Se detectaron retrasos injustificados en los procedimientos de cancelación registral, bien porque el banco ordenante no utilizó la modalidad de transferencia urgente específica, bien porque la entidad prestamista beneficiaria no estaba debidamente informada.

2 **Cuentas, transferencias y adeudos.** Del total de informes favorables al reclamante relacionados con esta categoría, en el 47 % de los casos la entidad no modificó su actuación.

- Destacan las incidencias en el cobro de comisiones de mantenimiento y por gastos de reclamación de posiciones deudoras, generalmente por no cumplir con las exigencias de buena práctica (no indicar el importe de la comisión en el momento de la comunicación de la deuda, no establecer un período de pago antes de su devengo, etc.).

- Bloqueos de cuenta por posible aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, en los que el incumplimiento se refiere a la información previa al bloqueo.

3 **Operaciones de pago fraudulentas con tarjeta y transferencia**, cuando no se aportó documentación acreditativa de la autenticación de la operación y no se procedió a la devolución del importe.

4 **Solicitudes de documentación de tarjetas,** en particular de tarjetas *revolving,* para las que la entidad no dispone de la documentación requerida.

Para un desglose más detallado de las temáticas de reclamación de los informes favorables al reclamante no rectificados por parte de la entidad, puede consultarse el cuadro A4.4 del anejo 4, en el que se recogen el número de informes no rectificados, su proporción sobre el total de informes favorables al reclamante emitidos y su comparación con el ejercicio anterior.

Cuadro 2.7
Informes favorables al reclamante no rectificados en 2025. *Ranking* de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad	Variación del % s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad (pp)
Banco Santander, SA	258	76,1	12,5
CaixaBank, SA	117	41,2	-10,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	76	36,4	12,8
Kutxabank, SA	73	69,5	-4,1
Bankinter, SA	62	63,3	1,3
Deutsche Bank, SAE	53	75,7	-5,7
Banco de Sabadell, SA	49	40,8	11,3
ING Bank, NV, Sucursal en España	42	50,6	-12,8
Unicaja Banco, SA	38	46,3	-8,5
Trade Republic Bank, GmbH, Sucursal en España	32	100,0	0,0
Resto de entidades	390	51,6	-3,9
TOTAL	1.190	54,6	0,6

FUENTE: Banco de España.

3.1.2 *Ranking* de entidades

El cuadro 2.7 muestra las diez entidades con mayor número de informes contrarios a su actuación que no fueron acatados. Además, se indica cuánto representan las resoluciones no rectificadas sobre el total de informes favorables al reclamante recibidos por cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

3.2 Informes rectificados

En 2025, en casi 1.000 ocasiones las entidades aceptaron el contenido y las conclusiones del informe favorable al reclamante y acreditaron que corrigieron su actuación, en línea con el ejercicio precedente. **Un tercio de ellas estuvieron relacionadas con la categoría general de cuentas, transferencias y adeudos** (véase gráfico 2.10).

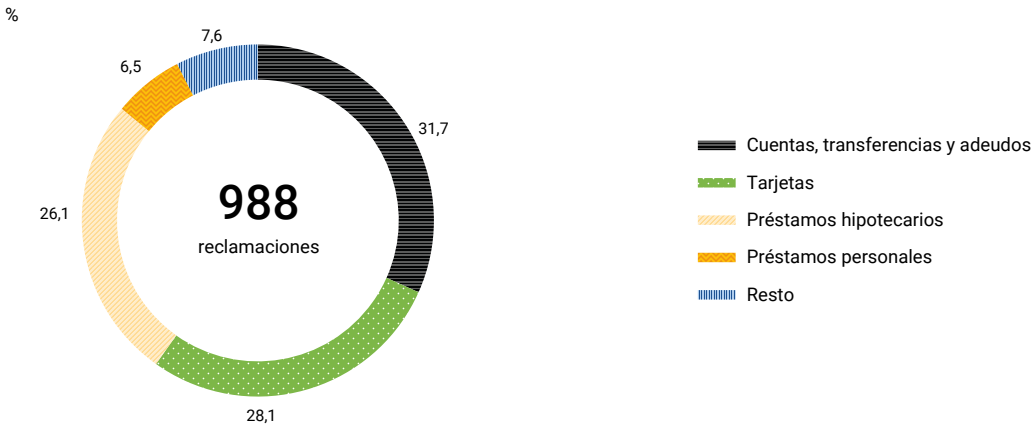
3.2.1 Temáticas destacadas

Atendiendo al volumen de informes favorables al reclamante rectificados, las temáticas en las que más se rectificó fueron las siguientes:

1 **Operaciones de pago fraudulentas** con tarjeta y transferencia. Casos en los que no se aportó documentación acreditativa de la autenticación de la operación y en los que, en esta fase posterior, la entidad procede a la devolución de los importes.

2 **Comisiones de mantenimiento** de cuentas y tarjetas. Supuestos en los que las comisiones fueron reembolsadas tras comprobarse su cobro sin cumplimiento de las exigencias contractuales o de buenas prácticas, así como aquellos en los que la devolución obedeció a decisiones de política comercial de la entidad.

Gráfico 2.10
Reclamaciones resueltas con informes favorables al reclamante rectificados en 2025, según tipo de producto



FUENTE: Banco de España.

3 **Solicitudes de documentación,** especialmente en relación con tarjetas *revolving*. La entidad aporta con posterioridad el contrato y la documentación exigible.

4 **Aplicación de bonificaciones en el tipo de interés en préstamos hipotecarios.** La entidad acredita posteriormente haber revisado el tipo de interés e informado al cliente sobre el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos de vinculación que determinan la aplicación de la bonificación.

Para un mayor detalle de las temáticas de reclamación correspondientes a los informes favorables al reclamante respecto de los que la entidad rectificó su actuación, puede consultarse el cuadro A4.5 del anejo 4, en el que se recogen el número de rectificaciones, su proporción sobre el total de informes favorables al reclamante emitidos y su comparación con el ejercicio anterior.

3.2.2 *Ranking* de entidades

El cuadro 2.8 muestra las diez entidades con mayor número de rectificaciones tras la emisión de informes contrarios a su actuación. Además, incluye cuánto representan las resoluciones rectificadas sobre el total de informes favorables al reclamante recibidos por cada entidad (ratio), así como su variación interanual.

Cuadro 2.8
Informes favorables al reclamante rectificados en 2025. *Ranking* de entidades

	Número	% s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad	Variación del % s/ total de informes favorables al reclamante de la entidad (pp)
CaixaBank, SA	167	58,8	10,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	133	63,6	-12,8
Banco Santander, SA	81	23,9	-12,5
Banco de Sabadell, SA	71	59,2	-11,3
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	64	76,2	-5,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	46	69,7	-13,9
Unicaja Banco, SA	44	53,7	8,5
ING Bank, NV, Sucursal en España	41	49,4	12,8
Ibercaja Banco, SA	37	57,8	22,8
Bankinter, SA	36	36,7	-1,3
Resto de entidades	268	35,8	3,0
TOTAL	988	45,4	-0,6

FUENTE: Banco de España.

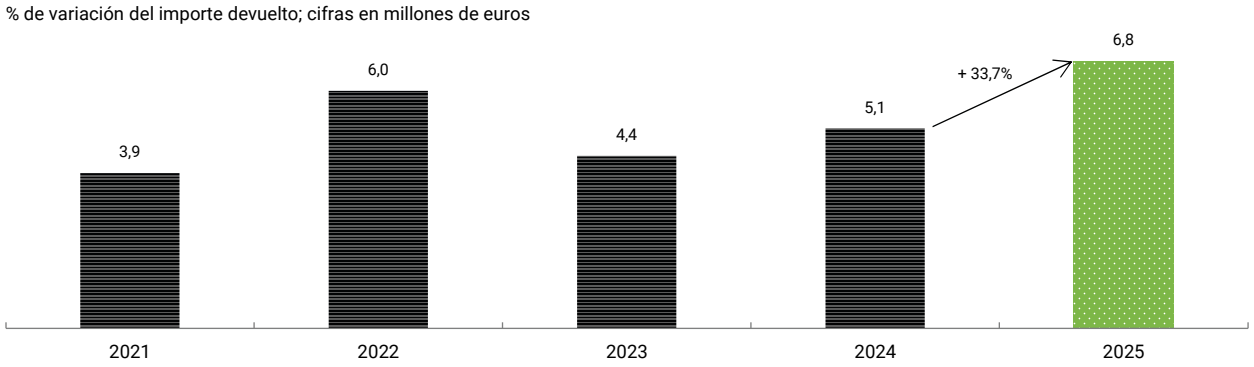
4 Importes devueltos a la clientela

En 2025, el Banco de España constató que las entidades reembolsaron a su clientela unos **6,8 millones de euros** tras las reclamaciones admitidas, **lo que representa la cifra más alta desde 2022 y un nuevo máximo histórico.** El importe devuelto aumentó un 34 % respecto al ejercicio anterior, en el que ya se había registrado un alza del 16 % (véase gráfico 2.11).

El 78 % de las cantidades devueltas correspondió a rectificaciones realizadas antes de la emisión de un informe (véase gráfico 2.12).

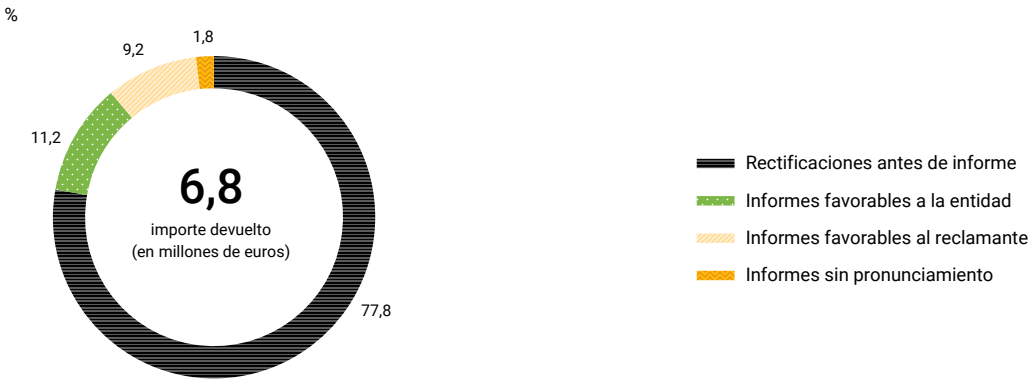
El importe medio devuelto por cada reclamación admitida fue de 624,9 euros, lo que representa un incremento de 166,2 euros (36 %) respecto a 2024.

Gráfico 2.11
Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.12
Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2025. Detalle por tipo de resolución en las reclamaciones admitidas



FUENTE: Banco de España

Los reembolsos de las entidades pueden registrarse en cualquier tipo de resolución, incluso en aquellas favorables a sus intereses o que terminan con informe sin pronunciamiento. Esto sucede cuando la entidad accede parcialmente a las pretensiones del cliente en algunos extremos y el expediente se resuelve con la emisión de un informe sobre el resto de los asuntos controvertidos. Cabe señalar que el Banco de España no siempre dispone de las cifras de todos los acuerdos alcanzados antes del informe.

En la herramienta interactiva se puede consultar información adicional sobre las cantidades reembolsadas por productos y temáticas, así como sobre el tipo de resolución de las reclamaciones admitidas.