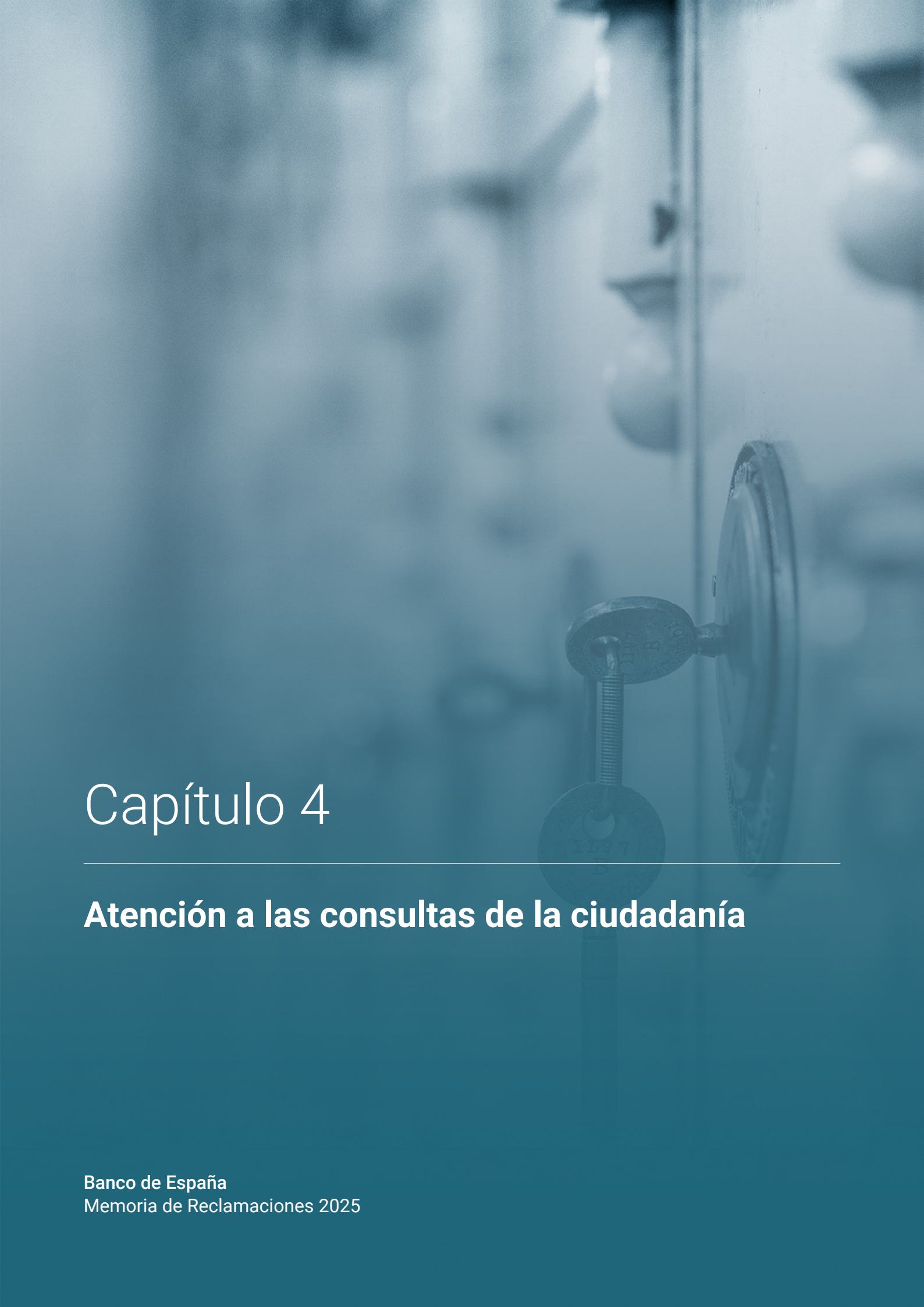


Capítulo 4

Atención a las consultas de la ciudadanía

Introducción

El Banco de España ofrece un servicio de atención a la ciudadanía para resolver consultas sobre servicios financieros y operativa bancaria, el uso del efectivo y el procedimiento para presentar reclamaciones.

Este servicio es especialmente relevante en contextos de cambios normativos, ante la aparición de nuevos productos financieros o la entrada de nuevos operadores en el mercado, debido a la elevada demanda de información clara y accesible que contribuya a reducir la incertidumbre.

La información que se ofrece a través de este servicio es de carácter general y no sustituye al análisis individualizado de cada caso concreto. Cuando la consulta se refiere a una situación particular, la persona interesada debe acudir al procedimiento de reclamaciones.

Además de su función informativa, el servicio de consultas permite conocer de forma directa las principales inquietudes de la ciudadanía, por lo que constituye una fuente relevante para el seguimiento de la conducta de entidades y la detección de incidencias recurrentes.

35.735 CONSULTAS RESUELTAS

89 % TELEFÓNICAS
11 % ESCRITAS

82 % DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RESUELTAS EN DIEZ DÍAS O MENOS

★★★

SATISFACCIÓN 4,7/5

CINCO PRODUCTOS CONCENTRAN EL 79 % DE LAS CONSULTAS

CINCO ASUNTOS DESTACADOS

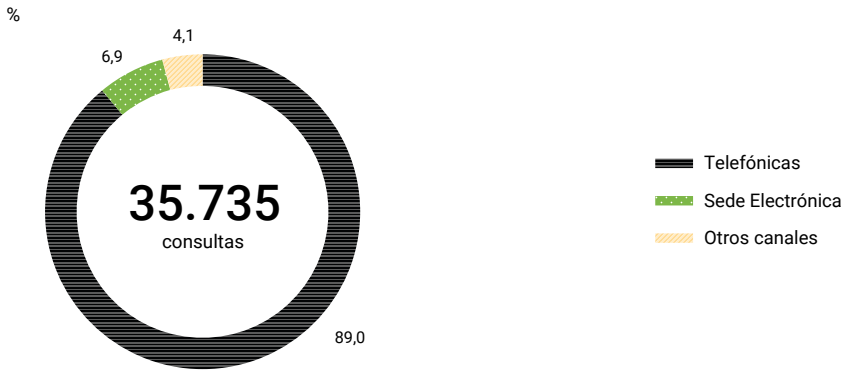
1 Actividad del servicio de consultas en 2025

En 2025, el Banco de España atendió **35.735 consultas** de personas físicas y jurídicas (asociaciones, organizaciones de usuarios de servicios bancarios…), un 34,5 % menos que en el ejercicio anterior.

El 89 % del total se recibieron por vía telefónica, el medio preferido por la clientela bancaria debido a la inmediatez de la atención y a la posibilidad de resolver las dudas en el mismo momento en que se plantean.

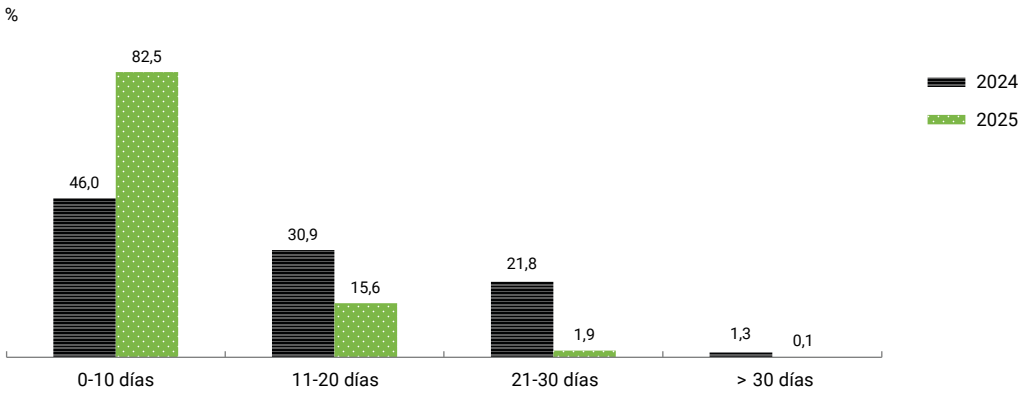
Las consultas escritas se presentaron mayoritariamente por vía telemática, que se ha consolidado como el principal canal para este tipo de comunicaciones. Junto con este canal, se mantienen otras vías, como el registro presencial o el correo postal, cuyo uso es residual (véase gráfico 4.1).

Gráfico 4.1
Modo de presentación de las consultas en 2025



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.2
Plazo de contestación de las consultas escritas recibidas en 2025



FUENTE: Banco de España.

¿Cómo realizar una consulta? Se puede acceder a toda la información a través de este enlace al sitio web del Banco de España.

La normativa vigente establece un **plazo máximo de un mes** para responder a las consultas presentadas por escrito. En 2025, los tiempos de respuesta mejoraron de forma significativa respecto al ejercicio anterior, dado que **más del 82 % de las consultas se resolvieron en menos de diez días naturales** (véase gráfico 4.2).

2 Principales indicadores estadísticos

2.1 Evolución histórica (última década)

En 2025 se registró una reducción del volumen total de las consultas recibidas por ambos canales (escrito y telefónico), que volvió a niveles similares a los observados antes de la pandemia. Esta evolución pone fin al crecimiento registrado en los años anteriores y podría reflejar un cambio de tendencia hacia la estabilidad de la demanda de este servicio por parte de la ciudadanía (véase gráfico 4.3).

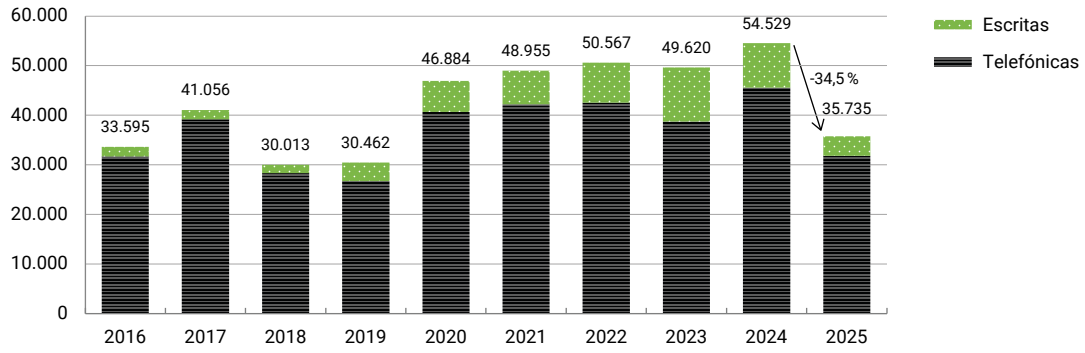
La disminución observada se debe, principalmente, a tres factores:

- **Cambios en los procesos de presentación de consultas:** se ha reforzado la información ofrecida a la ciudadanía sobre los canales de consulta correspondientes a materias ajenas a este servicio —valores, seguros u otros servicios del Banco de España, como suscripción de deuda pública y asuntos de la Central de Información de Riesgos (CIR)—, lo que ha facilitado que las consultas se dirijan directamente a los canales adecuados.

- **Mejora de plazos del servicio de reclamaciones:** el recorte, un año más, de los plazos de tramitación de los expedientes de reclamación, a los que se refieren los capítulos anteriores de esta Memoria, ha sido un factor clave en la reducción de las consultas relacionadas con el estado de los expedientes en curso, que hace pocos años llegó a suponer la cuarta parte de las llamadas recibidas.

- **Menor impacto mediático de sentencias judiciales:** esto ha reducido el número de consultas sobre gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Gráfico 4.3
Consultas recibidas en los últimos diez años



FUENTE: Banco de España.

2.2 Temáticas consultadas

En torno al 79 % de las consultas atendidas en 2025 versaron sobre cinco asuntos principales, entre los que destacan las cuestiones relacionadas con el procedimiento para presentar reclamaciones; cuentas, transferencias y adeudos; la operativa del Banco de España; el efectivo, y los préstamos hipotecarios (véase gráfico 4.4).

- **Procedimiento de reclamaciones:** estas consultas se canalizan mayoritariamente por vía telefónica, dado su carácter inmediato. Se refieren, principalmente, al estado de los expedientes, a los pasos que deben seguirse para presentar una reclamación y a los plazos máximos de resolución establecidos en la normativa.

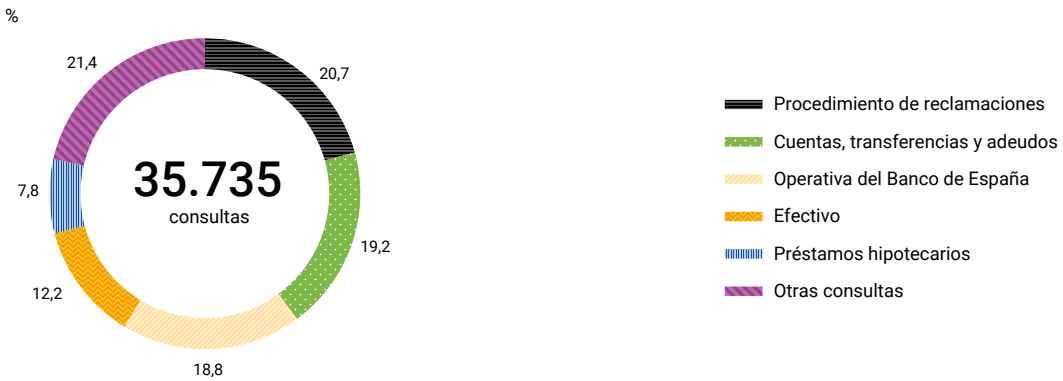
- **Cuentas, transferencias y adeudos:** destacan las consultas relativas a la titularidad de cuentas, a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y a la aplicación de comisiones y gastos por parte de las entidades.

- **Operativa del Banco de España:** predominan las consultas relacionadas con los datos declarados por las entidades a la CIR y con la gestión de los títulos de deuda pública emitidos por el Tesoro. Estas consultas se derivan a los canales específicos de atención ciudadana.

- **Efectivo:** se centran en la adquisición de monedas de colección y conmemorativas, el seguimiento de expedientes tramitados ante el Centro Nacional de Análisis (CNA) y el procedimiento para cambiar billetes o monedas en euros por otros de distinto valor.

- **Préstamos hipotecarios:** se reducen las consultas relacionadas con la devolución de los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios y aumenta el interés por cuestiones vinculadas a las comisiones y a otros gastos asociados a estos préstamos.

Gráfico 4.4
Temáticas de las consultas recibidas en 2025



FUENTE: Banco de España.

- La herramienta interactiva permite consultar el desglose de todas las materias de consultas y su variación interanual.
- Las respuestas a las consultas se elaboran tomando como referencia la normativa vigente en cada momento, las memorias de reclamaciones publicadas por el Banco de España y los criterios recogidos en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*.

3 Consultas de interés para la ciudadanía

Esta sección recoge los cinco tipos de consulta recibidos en 2025 más relevantes por su frecuencia e impacto en la ciudadanía: intentos de fraude por correo electrónico, condiciones en la contratación de préstamos hipotecarios, denegación de financiación de préstamos al consumo, incidencias en las cuentas de los titulares fallecidos y transferencias inmediatas.

El objetivo es ofrecer información práctica y accesible para ayudar a identificar posibles riesgos, conocer sus derechos y facilitar la toma de decisiones financieras.

Los iconos que acompañan a cada tipo de consulta indican la frecuencia de consulta (🔴 alta, 🟠 media y 🟢 baja) y permiten acceder directamente a la norma o al criterio aplicable para elaborar la respuesta. 📖

a) Correos electrónicos fraudulentos que simulan comunicaciones de entidades bancarias 🔴 📖

Los correos electrónicos fraudulentos han evolucionado en los últimos años hasta convertirse en comunicaciones cada vez más sofisticadas que simulan con gran precisión la identidad de marcas, bancos o directivos. En este contexto, la ciudadanía reporta la recepción de mensajes que aparentan proceder de su entidad financiera y que advierten, con carácter urgente, de un supuesto bloqueo de la cuenta o de un pago fraudulento inexistente.

Estas comunicaciones forman parte de estrategias de suplantación de identidad mediante las cuales los ciberdelincuentes imitan mensajes legítimos de las entidades para obtener datos personales y bancarios. Con esta información pueden realizar operaciones de pago en perjuicio de la víctima.

Estos mensajes se caracterizan por un tono alarmista y por apelar a la urgencia. Su objetivo es inducir al usuario a actuar de forma inmediata para evitar las supuestas consecuencias negativas, sin tiempo para comprobar la autenticidad de la comunicación.

¿Qué dice la norma?[1]

Operación fraudulenta	
Operación autorizada por el ordenante mediante engaño	Operación no autorizada por el ordenante
Deberá acudir a las autoridades policiales y/o ante las autoridades de consumo o los tribunales, según los casos, que son quienes pueden determinar los hechos y sus consecuencias jurídico-patrimoniales mediante los medios de prueba legalmente admitidos.	El usuario debe informar sin demora de cualquier operación no autorizada, y siempre antes de 13 meses desde el adeudo.
	Corresponde a la entidad demostrar que fue correctamente autenticada y registrada, salvo que pruebe que hubo fraude o negligencia grave del usuario.
	La entidad deberá devolver de inmediato el importe al ordenante —a más tardar al final del siguiente día hábil—, salvo que exista sospecha de fraude y lo comunique al Banco de España.

Punto clave

¿Cómo diferenciar entre operaciones autorizadas por el cliente mediante engaño y operaciones no autorizadas?

Operación autorizada mediante engaño	Operación no autorizada
Cuando el propio cliente: • Realiza la operación. • Otorga su consentimiento para autorizarla. • Facilita las claves necesarias. • Incurre en negligencia en la custodia de las credenciales.	Cuando: • No se da ninguna circunstancia para considerarla autorizada. • No fue validada usando los métodos de autenticación establecidos. • No hay falta de diligencia en el cumplimiento de las obligaciones de custodia. • El instrumento de pago fue extraviado, sustraído o apropiado indebidamente, salvo excepciones.

1 Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Recomendaciones

Verifica siempre que el canal para operar sea oficial y mantén la cautela ante cualquier petición que se presente con urgencia.

Si recibes correos que piden información personal o confidencial, no respondas ni abras sus archivos.

Marca el correo sospechoso como no deseado, denuncia la suplantación y bloquea al remitente para evitar futuros correos.

Es recomendable que informes a tu banco para que esté al tanto y pueda advertir al resto de los clientes.

Ante cualquier duda, llama al teléfono del INCIBE (017) o utiliza nuestro canal de consulta.

b) Productos vinculados y combinados en la contratación de préstamos hipotecarios

Los ciudadanos acuden a las entidades bancarias para solicitar préstamos hipotecarios con el fin de adquirir una vivienda. Durante el proceso de información y estudio de la operación, la entidad suele señalar que, además de la hipoteca, existen otros productos que el cliente puede —o, en algunos casos, debe— contratar. Estos productos, denominados «vinculados» o «combinados», influyen en las condiciones finales del préstamo, especialmente en el tipo de interés, y pueden suponer tanto ventajas como costes adicionales para el cliente.

En este contexto, es fundamental que el ciudadano analice no solo la oferta hipotecaria, sino también el impacto de estos productos en el coste total de la operación. Para ello, debe entender con claridad qué obligaciones conlleva su contratación, qué productos son opcionales y cómo pueden estos influir en la bonificación del préstamo, y valorar su conveniencia según su situación financiera.

¿Qué dice la norma?[2]

Productos vinculados	Productos combinados
Prohibidos, salvo las siguientes excepciones: • Seguro en garantía del préstamo. • Seguro de daños del inmueble.	Las entidades ofrecen bonificaciones del tipo de interés por contratar ciertos productos.
Obligación de aceptar pólizas alternativas con prestaciones equivalentes.	Deben ofrecer los productos juntos y también por separado para que el cliente pueda comparar ambas ofertas.
Sin penalización; la póliza alternativa no puede empeorar las condiciones del préstamo.	La entidad debe informar de forma clara de que se trata de un producto combinado, del coste asociado, de las consecuencias derivadas de no contratarlo o cancelarlo y de las diferencias respecto a contratar cada producto por separado.

Punto clave

Para entender bien la exigencia de contratar o no determinados productos junto con el préstamo hipotecario, el banco debe facilitar, con **al menos diez días de antelación,** lo siguiente:

- Ficha Europea de Información Normalizada **(FEIN):** documento que constituye la oferta vinculante del préstamo.

- Ficha de Advertencias Estandarizadas **(FIAE):** documento que informa sobre las cláusulas relevantes del préstamo, incluida la que establece el índice de referencia en los préstamos a tipo variable.

Recomendaciones

Comprueba que los productos que te ofrecen son útiles y no duplican algo de lo que ya dispones.

Compara las opciones que ofrecen otras entidades.

Considera la rebaja de tipos que supone contratar un producto accesorio con la hipoteca, pero también sus costes.

Fíjate en la TAE, que muestra el coste real del préstamo: cuanto menor sea, menor será el coste.

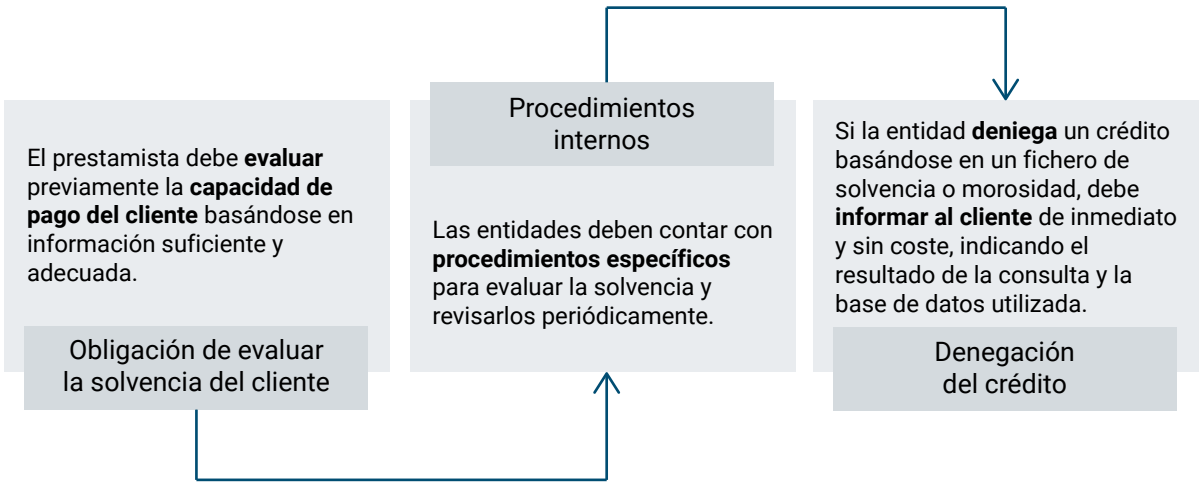
2 Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

c) Denegación de préstamos al consumo: motivos y derechos del consumidor

Los préstamos al consumo se suelen solicitar para financiar proyectos personales, como la adquisición de un vehículo, una reforma en la vivienda o la cobertura de gastos imprevistos. Sin embargo, estas operaciones no siempre llegan a formalizarse. En algunos casos, la entidad deniega la solicitud sin aportar claramente los motivos, lo que puede generar incertidumbre y una percepción de falta de transparencia.

En este contexto, resulta esencial clarificar los motivos que pueden justificar esta decisión, los derechos que asisten al cliente y las obligaciones de información de las entidades. Un conocimiento adecuado de estos elementos contribuye a garantizar un proceso más transparente y comprensible, y favorece una relación más equilibrada y de confianza entre clientes y entidades financieras.

¿Qué dice la norma?[3]



Punto clave

Si la denegación de un crédito se ha basado en la consulta de un fichero de morosidad o solvencia, el banco debe informar de ello al cliente.

3 Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Recomendaciones

Prepara toda la documentación financiera necesaria para que un tercero pueda evaluar tu capacidad de endeudamiento.

Puedes solicitar una explicación sobre el motivo de la denegación.

Revisa tus datos en los ficheros de morosidad; si no son correctos, puedes pedir a la AEPD que se corrijan o eliminen.

Acude a la CIRBE para conocer tus deudas.

d) Cuentas bancarias en expedientes de testamentaría: criterios sobre el bloqueo de fondos

Las dudas más habituales durante la tramitación de una testamentaría suelen centrarse en tres aspectos: el bloqueo de las cuentas, la documentación que exigen las entidades y las demoras injustificadas a la hora de entregar los fondos depositados. Estas situaciones dificultan el acceso a los saldos de las cuentas heredadas y, además, restan agilidad a todo el proceso.

Estos bloqueos suelen deberse a la obligación de las entidades de comprobar la condición de heredero y de asegurarse de que la disposición de fondos se ajusta a la normativa aplicable en cada caso. Sin embargo, en la práctica no siempre se alcanza un equilibrio adecuado entre esa diligencia y la necesidad de una tramitación ágil.

¿Qué dice la norma?[4]

Cuenta del causante		
Único titular	Varios titulares	
	Indistinta o solidaria	Conjunta o mancomunada
La entidad debe **bloquear** los instrumentos de pago y el acceso a la banca electrónica del titular fallecido hasta la finalización de la testamentaría, salvo los gastos de sepelio y los actos de administración que estén firmados por todos los herederos.	La entidad debe **bloquear** la cuenta indistinta cuando se le comunican discrepancias sobre la propiedad de los fondos, salvo que las órdenes de disposición estén firmadas conjuntamente por los titulares sobrevivientes y los herederos del fallecido.	En las cuentas mancomunadas, tras el fallecimiento de un cotitular, cualquier disposición **requiere la firma de todos los titulares y la de los herederos** del fallecido en su lugar. Si no concurren todas las firmas necesarias, la entidad no debe atender las órdenes de disposición.

4 Página 406 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias. Abril 2026.*

Punto clave

La entidad debe garantizar que cualquier disposición de fondos, tras el fallecimiento del titular, se ajusta estrictamente al contrato de cuenta y a la normativa sucesoria. Esta obligación exige verificar la condición de heredero, revisar la documentación aportada y, en situaciones excepcionales en las que haya discrepancias entre titulares o herederos, bloquear en todo o en parte su operativa.

Recomendaciones

Revisa el régimen de disposición de la cuenta (indistinta o mancomunada).

Aporta la documentación sucesoria completa.

Comunica por escrito cualquier discrepancia entre titulares o herederos para que se valore un posible bloqueo de los fondos.

Solicita información clara a la entidad sobre los motivos del bloqueo y los pasos concretos para desbloquear la operativa.

e) Transferencias inmediatas: principales implicaciones para los usuarios de servicios financieros

Durante los últimos meses de 2025, el Banco de España recibió consultas de ciudadanos sobre el funcionamiento de las transferencias inmediatas, en particular en relación con la verificación del beneficiario antes de ordenar un pago. La implantación plena de este servicio en la zona del euro —que desde 2025 debe ofrecerse al mismo coste que las transferencias ordinarias— ha incrementado el interés por conocer su operativa y las garantías que incorpora.

En este contexto, los usuarios demandan información clara sobre el nivel de seguridad de estas transferencias y sobre las responsabilidades que corresponden a cada una de las partes implicadas. En concreto, desean conocer qué obligaciones asumen las entidades proveedoras de servicios de pago y cuáles recaen sobre los ordenantes al ordenar una transferencia inmediata.

¿Qué dice la norma?[5]

Acceso a transferencias inmediatas desde cualquier canal cuyo proveedor ofrezca transferencias ordinarias.	**Coste** igual o inferior al de las transferencias ordinarias.	El usuario puede fijar y modificar **límites** por operación o por día, con efecto inmediato.	Los proveedores de servicios de pago deben ofrecer la **verificación** del beneficiario, comprobando que el nombre coincide con el titular de la cuenta receptora.

Puntos clave

- El banco debe informar del coste de las transferencias antes de la apertura de la cuenta e incluir en el contrato cualquier comisión asociada a este servicio.
- Las transferencias inmediatas ofrecen ventajas importantes, pero, al igual que las ordinarias, son órdenes de pago irrevocables. Es decir, una vez emitidas, no pueden cancelarse y el importe solo puede recuperarse con el consentimiento del beneficiario o mediante una orden judicial.
- Desde el 9 de octubre de 2025, el servicio de verificación del beneficiario permite comprobar que la persona a la que se envía el dinero es la correcta.

Recomendaciones

- Comprueba siempre los datos del destinatario.
- Usa únicamente los canales oficiales de tu entidad.
- Revisa tus límites para que estos se adecuen a tus necesidades habituales.
- Recuerda que las transferencias inmediatas y las ordinarias tienen que tener el mismo coste.

5 Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros.

Recuadro 4.1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El Banco de España ha elaborado una encuesta de satisfacción para conocer la calidad del servicio telefónico prestado y poder abordar posibles mejoras.

En 2025 se encuestó a 21.933 personas que realizaron consultas telefónicas. De ellas, el 64 % respondieron al cuestionario. La valoración media global de las tres preguntas realizadas fue de 4,7 puntos sobre 5, lo que refleja un elevado grado de satisfacción con el servicio prestado, su utilidad social y la confianza depositada en él.

A continuación se detalla la puntuación media de cada pregunta del cuestionario.

Las respuestas mejor valoradas están relacionadas con consultas sobre la gestión de herencias, los préstamos y créditos y el uso del efectivo. Se trata de ámbitos que suelen implicar procedimientos complejos y requisitos formales, lo que genera dudas relevantes entre la ciudadanía.

El ejercicio 2025 ha sido el primero en analizarse de forma completa.

¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada a su consulta?

4,6

¿Cuál es su grado de satisfacción con el trato y la atención recibidos?

4,8

¿Cómo valora la existencia del servicio de consultas telefónicas del Banco de España?

4,6