



Presentación del gobernador

José Luis Escrivá



Acercarnos al cliente bancario para protegerlo mejor

En el Banco de España promovemos una relación equilibrada entre las entidades bancarias y sus clientes, propiciando actuaciones transparentes y que permitan a la ciudadanía acceder a los productos financieros que mejor se ajustan a sus necesidades.

Para cumplir con esta misión, trabajamos en dos ámbitos complementarios: uno preventivo y otro reactivo.

En el primero se enmarca la supervisión de la conducta de las entidades, que nos permite anticiparnos a las nuevas tendencias para prevenir actuaciones que puedan perjudicar a los usuarios y realizar inspecciones si detectamos algún comportamiento no adecuado.

El segundo ámbito se refiere al servicio de atención de reclamaciones y consultas, con el que podemos corregir comportamientos alejados de las buenas prácticas, contribuir a la resolución de conflictos y, además, detectar inquietudes recurrentes de los clientes e incidencias en la actuación de las entidades.

Por ejemplo, en 2025 observamos un aumento de la preocupación por los fraudes en Internet, así como por la falta de claridad sobre distintos aspectos relacionados con la contratación de crédito al consumo.

Esta valiosa información nos ayuda a orientar la estrategia de educación financiera, reforzando los contenidos para facilitar la detección de posibles fraudes o la toma de decisiones financieras fundamentadas.

Como cada año, publicamos esta *Memoria de Reclamaciones* para rendir cuentas sobre la labor realizada en la atención a la clientela bancaria y reforzar la confianza en el sistema financiero.

El documento también incluye las novedades en los criterios aplicados para resolver las reclamaciones, con el objetivo de garantizar su difusión y aumentar la transparencia. Estos criterios se actualizan periódicamente y se recogen en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, cuya última versión se publicó en abril.

En 2025 recibimos 30.970 reclamaciones, un 45 % menos que en el ejercicio anterior, lo que supone un retorno a niveles habituales de actividad tras un año de actividad extraordinaria a causa de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, de 14 de junio, sobre reclamación de gastos hipotecarios.

De estas casi 31.000 reclamaciones recibidas, se admitieron a trámite poco más de un tercio, ya que la mayoría no habían sido presentadas previamente ante el servicio de atención al cliente de la entidad o no correspondían a materias de competencia del Banco de España. Este hecho pone de manifiesto la necesidad de divulgar nuestra actividad, con el fin de que la sociedad entienda mejor qué hacemos y cómo podemos ayudarla.

En este sentido, en esta edición hemos realizado un nuevo esfuerzo para hacer la Memoria más accesible, con una narrativa más ordenada y transparente y un lenguaje más claro y sencillo que permita llegar a un público amplio y rendir cuentas ante la ciudadanía.

Además, hemos mejorado la herramienta web interactiva para ofrecer al lector una visión más detallada de la actividad de reclamaciones, con mayor granularidad geográfica y análisis por entidades.

Confiamos en que esta Memoria contribuya a mejorar el conocimiento de esta importante labor del Banco de España.

José Luis Escrivá

Gobernador del Banco de España