

Resumen ejecutivo

En 2025, el Banco de España continuó atendiendo las reclamaciones y consultas presentadas por los usuarios del sistema financiero con el objetivo de verificar la adecuada actuación de las entidades en materia de transparencia, protección de la clientela y buenas prácticas bancarias. Esta labor resulta fundamental para reforzar la confianza en el sistema financiero y favorecer una relación equilibrada entre las entidades y su clientela.

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas durante el año y sus resultados, que reflejan un aumento sostenido de las resoluciones favorables a las entidades y un descenso de las rectificaciones por acuerdo previo entre las partes, lo que podría reflejar una mejora en el funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) en la resolución anticipada de conflictos.

Asimismo, el análisis de la actividad de 2025 permite identificar varios retos, como el crecimiento de las reclamaciones y consultas relacionadas con el fraude en operaciones de pago, que se han consolidado como el principal foco de riesgo en materia de protección de la clientela.

Reclamaciones recibidas

En 2025, el Banco de España recibió 30.970 reclamaciones de los usuarios del sistema financiero, un 45 % menos que en el año anterior por el descenso de los escritos relacionados con los gastos de formalización de las hipotecas, que no son competencia de la institución.

El canal telemático se consolidó como principal vía para presentar reclamaciones, concentrando aproximadamente dos tercios de los escritos recibidos.

Desde el punto de vista territorial, Madrid, Andalucía y Cataluña concentraron más de la mitad de las reclamaciones, siendo Madrid la provincia con mayor peso relativo, con una incidencia de 10 reclamaciones por cada 10.000 habitantes, frente a las 6 de Andalucía y las 6 de Cataluña.

Pese al retorno a niveles previos, se observan cambios relevantes en el objeto de las reclamaciones. En particular, aumentaron de forma significativa las relacionadas con operaciones de pago con tarjeta o transferencias fraudulentas.

Así, las reclamaciones se concentraron principalmente en tarjetas; cuentas, transferencias y adeudos, y préstamos hipotecarios, y estuvieron vinculadas a fraude, cobro de comisiones o cancelación de productos. En conjunto, estos productos representaron en torno al 80 % del total.

Aunque siguen siendo significativas, las reclamaciones relativas a préstamos hipotecarios redujeron notablemente su peso, como consecuencia del descenso de las vinculadas a los gastos de formalización, al disiparse el efecto de la Sentencia del Tribunal Supremo n.º 857/2024, de 14 de junio, sobre reclamación de gastos hipotecarios, relativa a los efectos de la declaración

de nulidad de estas cláusulas, así como a los criterios sobre el plazo de prescripción para ejercitar acciones como la nulidad.

Este comportamiento evidencia una transición desde conflictos de carácter coyuntural, asociados a pronunciamientos judiciales, hacia incidencias operativas de carácter general, como las derivadas del incremento de pagos por medios digitales.

La tramitación de reclamaciones mantuvo niveles elevados de actividad administrativa, con más de 221.000 documentos gestionados a lo largo del año. En paralelo, se consolidó la mejora en los tiempos de resolución, que se situaron en una media de 39 días naturales, reduciéndose respecto a ejercicios anteriores.

Reclamaciones admitidas

Pese al elevado volumen de reclamaciones recibidas, el Banco de España solo tramitó 10.856 expedientes en 2025, poco más de un tercio del total, principalmente por el incumplimiento de requisitos formales para admitirlas —no haberse presentado previamente ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente de la entidad— o por tratarse de materias fuera de su ámbito competencial.

La reducida tasa de admisión registrada sigue reflejando un conocimiento limitado del alcance competencial del Banco de España y de las condiciones de acceso al procedimiento. En este contexto, se evidencia la necesidad de lograr que los usuarios lo comprendan mejor con el objetivo de favorecer una utilización más adecuada y eficiente de este servicio de reclamaciones. Con esa finalidad, el Banco de España viene realizando acciones divulgativas, como la elaboración de un [post](#) en el blog institucional, la participación en el [pódcast CIENxCIEN](#) o la mejora, en curso, del procedimiento para presentar reclamaciones en la Sede Electrónica, además de la tarea de orientación a ciudadanos que se realiza a través de sus 16 sedes y del servicio de consultas.

Entre los expedientes admitidos, la forma de resolución más frecuente fueron los informes favorables a la entidad (39 %), seguidos de las rectificaciones previas (33 %), los informes favorables al reclamante (20 %) y los informes sin pronunciamiento (8 %).

Se considera que las entidades corrigen su conducta cuando la controversia concluye mediante acuerdo previo entre las partes (antes de la emisión del informe), o cuando, tras un informe favorable al reclamante, modifican su actuación. El índice de rectificación muestra que en el 79 % de los casos en que las reclamaciones finalizaron a favor de la clientela, esta vio satisfechas sus pretensiones. El grueso de las reclamaciones se relacionan con las tarjetas, los préstamos hipotecarios y las cuentas, transferencias y adeudos.

Este resultado refleja la capacidad del sistema para inducir correcciones en la conducta de las entidades y resolver conflictos sin necesidad de acudir a la vía judicial, contribuyendo a mejorar la eficiencia global y a reducir los costes para las partes implicadas.

En un alto porcentaje (55 %) de los informes favorables al reclamante no fue acreditada una rectificación en favor del cliente. No obstante, es preciso tener en cuenta que, en gran medida, estas resoluciones se refieren a temáticas como falta de información, transparencia o adecuada atención al cliente, por ejemplo, en la contratación de préstamos hipotecarios, que no permiten rectificarse formalmente por tratarse de una omisión informativa que no puede ser paliada con posterioridad.

Como consecuencia de la gestión de las reclamaciones admitidas por parte del Banco de España, en 2025 se registraron devoluciones por unos 6,8 millones de euros, con lo que se alcanzó un máximo histórico. La mayor parte de estas devoluciones se produjeron antes de la emisión del informe, lo que refuerza la relevancia de las fases tempranas del procedimiento. El importe medio devuelto por reclamación admitida se situó en torno a 625 euros, lo que supone un incremento relevante (+36 %) respecto al año anterior.

Estos resultados evidencian el valor del sistema de reclamaciones como mecanismo de supervisión de la conducta de las entidades y como instrumento efectivo de protección de la clientela.

Nuevos criterios

El Banco de España mantiene actualizados los criterios aplicados para resolver las reclamaciones admitidas. Estos criterios están recogidos en el [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#).

En 2025 se incorporaron criterios sobre nuevos aspectos relacionados con los préstamos al consumo, la gestión de cuentas, los avales y las relaciones con herederos. Por ejemplo, se estableció que las entidades deberían informar de todas las consecuencias económicas del reembolso anticipado en préstamos al consumo y cuantificar los perjuicios sufridos, así como facilitar la cancelación de avales antiguos cuando no exista riesgo y reflejar contablemente las comisiones si la cuenta no tiene saldo.

Servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas

Los SAC desempeñaron un papel central en la gestión de conflictos, al tramitar más de un millón de reclamaciones durante el año. No obstante, una proporción relevante se resolvieron en contra del cliente, lo que contribuye a explicar el volumen de casos que posteriormente se elevan al Banco de España.

Respecto a la actividad de los SAC, el Banco de España lleva a cabo una labor de seguimiento sobre la base del reporte regular que realizan, la revisión de la adaptación de sus reglamentos y la gestión de las propias reclamaciones que llegan al servicio en segunda instancia.

Consultas atendidas

En el marco del servicio de atención a la ciudadanía, el Banco de España ayuda a resolver las dudas de los clientes bancarios sobre servicios financieros, el procedimiento para presentar reclamaciones, el estado de estas o cuestiones relacionadas con el efectivo (cambio de billetes, adquisición de monedas de colección...).

En 2025 se atendieron 35.735 consultas, un 34 % menos que en el ejercicio anterior, por lo que se situaron en niveles previos a la pandemia. El descenso responde al menor número de consultas relacionadas con los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, al refuerzo de la información disponible en el sitio web y a la mejora de los plazos para resolver reclamaciones.

La ciudadanía opta principalmente por el teléfono para realizar las consultas (89 % del total) por su inmediatez. El servicio obtuvo una elevada valoración por parte de los usuarios (4,71 sobre 5). En cuanto a las consultas escritas, se resolvieron con agilidad, con más del 82 % respondidas en menos de diez días.

Este servicio está estrechamente vinculado con la presentación de reclamaciones por parte del cliente bancario, ya que ofrece indicaciones sobre los asuntos que son competencia del Banco de España. Así, se contribuye a evitar que se presenten escritos que no pueden ser admitidos a trámite.

El servicio de reclamaciones y consultas es clave para reforzar la transparencia y la confianza de la clientela, ya que permite detectar tendencias, inquietudes recurrentes e incidencias en la actuación de las entidades.