



Tribuna de la subgobernadora

Soledad Núñez



Prevención y adaptación continua para reforzar la protección

El compromiso del Banco de España con la protección de los usuarios y la aplicación de las buenas prácticas de las entidades financieras se articula, principalmente, a través de su servicio de reclamaciones y consultas. Ambas funciones resultan claves para velar por una relación equilibrada y transparente entre las entidades y la clientela, ya que la confianza se logra, en gran medida, cuando la ciudadanía se siente respaldada y encuentra respuestas y soluciones a sus problemas.

Esta labor de atención a la ciudadanía tiene una doble dimensión. Por un lado, la más visible consiste en atender y resolver las incidencias o dudas concretas de quienes acuden al servicio en busca de ayuda. Por otro, desde una perspectiva estratégica, nos permite identificar retos y tendencias a partir del análisis de las inquietudes recurrentes de la clientela y de las incidencias detectadas en la actuación de las entidades.

Así, su valor como fuente de información resulta fundamental para la supervisión preventiva de la conducta de las entidades y para la adaptación continua de los criterios de buenas prácticas bancarias a la realidad del sector. Ambos aspectos son esenciales para reducir la conflictividad y favorecer que las incidencias se resuelvan en fases tempranas, especialmente en los servicios de atención al cliente de las propias entidades, evitando que el usuario se vea abocado a acudir a instancias adicionales.

En este contexto, en el Banco de España actualizamos anualmente los criterios aplicados para resolver las reclamaciones admitidas. Estos criterios se recogen en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, y en la presente *Memoria de Reclamaciones* destacamos aquellas novedades más relevantes por su recurrencia y su impacto en la clientela.

Por ejemplo, en el marco del objetivo de reforzar la transparencia con la clientela, hemos incorporado como buena práctica que, en las cuentas sin saldo, las entidades reflejen en tiempo real la deuda que se vaya generando por el cobro de comisiones. De este modo, el usuario dispone de información completa desde el primer momento y evita encontrarse con impedimentos para cancelar la cuenta por la existencia de deudas desconocidas.

Asimismo, hemos establecido la necesidad de informar con claridad de todas las consecuencias económicas de la amortización anticipada de los préstamos al consumo y de garantizar que, en los casos de reembolso anticipado o desistimiento, la entidad devuelva de forma proporcional la comisión de apertura abonada por el cliente.

Por su parte, el servicio de consultas es especialmente importante en un contexto como el actual, caracterizado por la rápida evolución tecnológica, que implica la aparición de nuevos productos y operadores, cambios normativos y nuevos retos. A través de este servicio, trasladamos información clara y accesible con la que buscamos contribuir a reducir la incertidumbre y facilitar que la ciudadanía pueda tomar decisiones informadas y operar con mayor seguridad.

En 2025, en el Banco de España atendimos 35.735 consultas, un 34,5 % menos que en el ejercicio anterior, lo que supone una vuelta a niveles previos a la pandemia. Este descenso responde, entre otros factores, a la mejora de la información disponible en el sitio web del Banco, a la reducción de los tiempos de resolución de las reclamaciones y a la disminución de consultas sobre materias ajenas a nuestras competencias.

Como ya hemos señalado, este servicio constituye una fuente de información clave para detectar nuevas inquietudes o incidencias. Así, del análisis de los datos de 2025 se desprende un peso significativo de las consultas relacionadas con cuentas, transferencias y adeudos, muchas de ellas vinculadas a posibles fraudes o intentos de *phishing*¹, al cobro de comisiones o a la normativa de prevención del blanqueo de capitales.

¹ Ataque, a través de técnicas de ingeniería social, mediante el que un delincuente pretende engañar a una víctima haciéndose pasar por una persona, empresa o servicio de confianza.

En la presente *Memoria de Reclamaciones* incluimos una selección de las consultas más frecuentes y de las respuestas ofrecidas, con el objetivo de reforzar la transparencia y mejorar la información a la ciudadanía. De este modo, contribuimos a identificar posibles riesgos y a que los usuarios conozcan mejor sus derechos.

Estos derechos son, por ejemplo, el de conocer, de forma clara, el motivo de denegación de un crédito personal o préstamo hipotecario, o el de poder acceder a los fondos de una cuenta en el contexto de una herencia, aunque no se hayan liquidado los productos asociados o subrogado la deuda.

Nuestro compromiso es seguir mejorando la atención a la ciudadanía. En esta línea, hemos puesto en marcha una encuesta de satisfacción sobre el servicio telefónico, el canal más utilizado por su inmediatez. En 2025, la valoración media alcanzó los 4,7 puntos sobre 5, lo que refleja un elevado grado de satisfacción y confianza. Es un resultado muy positivo, pero seguimos trabajando para ofrecer un servicio cada vez más cercano, útil y eficaz.

El sistema de reclamaciones y consultas es una pieza clave en nuestro objetivo de seguir avanzando hacia una supervisión de la conducta de las entidades que, combinando rigor y cercanía, sea capaz de anticipar riesgos y adaptarse a los cambios. Con este enfoque, situamos al usuario en el centro y lo acompañamos en un entorno cada vez más complejo, convirtiendo cada interacción en una oportunidad de mejora.

Soledad Núñez

Subgobernadora del Banco de España