BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

SÍNTESIS DE LA MEMORIA

Presentación de la Memoria de la actividad de reclamaciones y consultas 2025

21 de julio de 2026

UNA MEMORIA MÁS SIMPLE, MÁS ACCESIBLE

De un informe técnico y extenso…

18% más concisa

…a una versión más gráfica, clara y comprensible para el ciudadano

(también accesible en formato interactivo)

¿QUÉ RECOGE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES?

LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS RECIBIDAS EN EL EJERCICIO 2025 Y SUS RESULTADOS

Rinde cuentas ante la ciudadanía de la actividad del servicio de reclamaciones

La labor de resolución de reclamaciones del Banco de España es crucial para velar por la **protección del cliente y facilitar la supervisión de conducta**

Contribuye al buen funcionamiento del sistema financiero y a una **relación equilibrada y transparente** entre entidades y clientes

ESTRUCTURA

Presentación del Gobernador (2 pág.)

Tribuna de la Subgobernadora (3 pág.) **(nuevo)**

Resumen ejecutivo (4 pág.) **(nuevo)**

CAPÍTULOS:

1. Datos de la actividad de reclamaciones (18 pág.)
2. Análisis de las reclamaciones admitidas (22 pág.)
3. Criterios novedosos de 2025 y casos de interés (8 pág.)
4. Actividad de consultas (16 pág.)

ANEJOS

1. Informe estadístico general de las reclamaciones recibidas en 2025 (5 pág.)
2. Informe estadístico de las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (5 pág.)
3. Expedientes inadmitidos (3 pág.)
4. Formas de resolución expedientes admitidos (16 pág.) **(nuevo)**

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

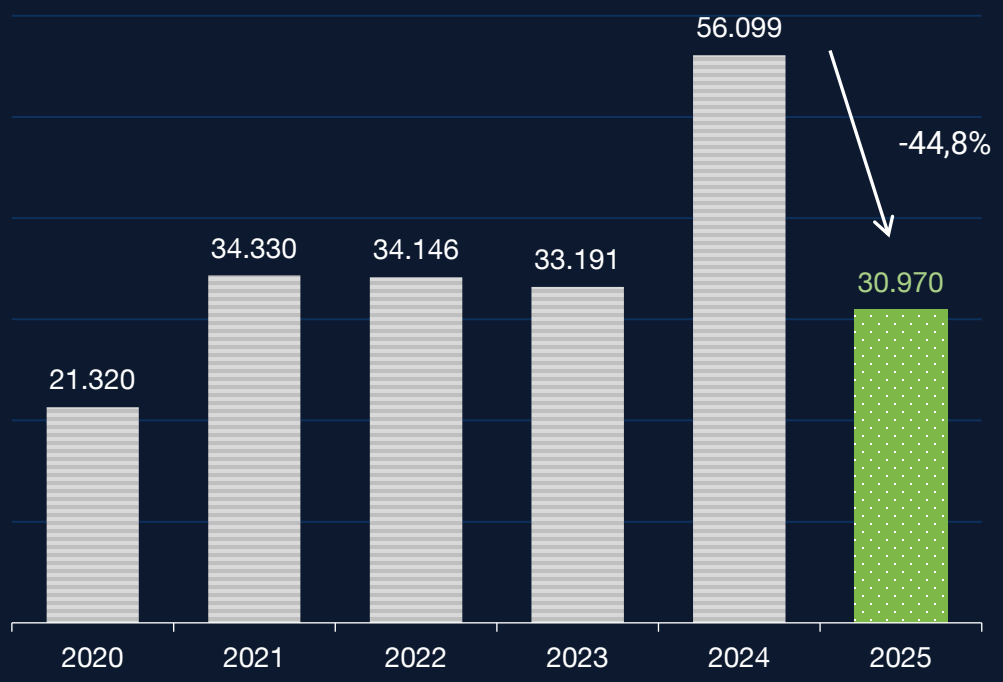
3 Criterios novedosos y casos de interés

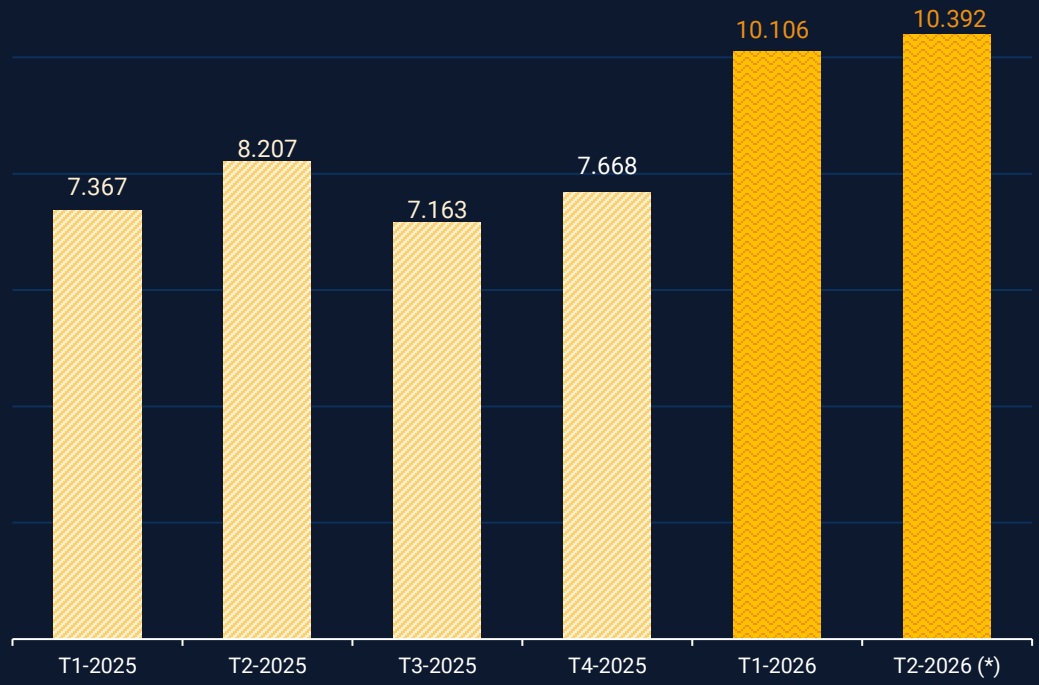
4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



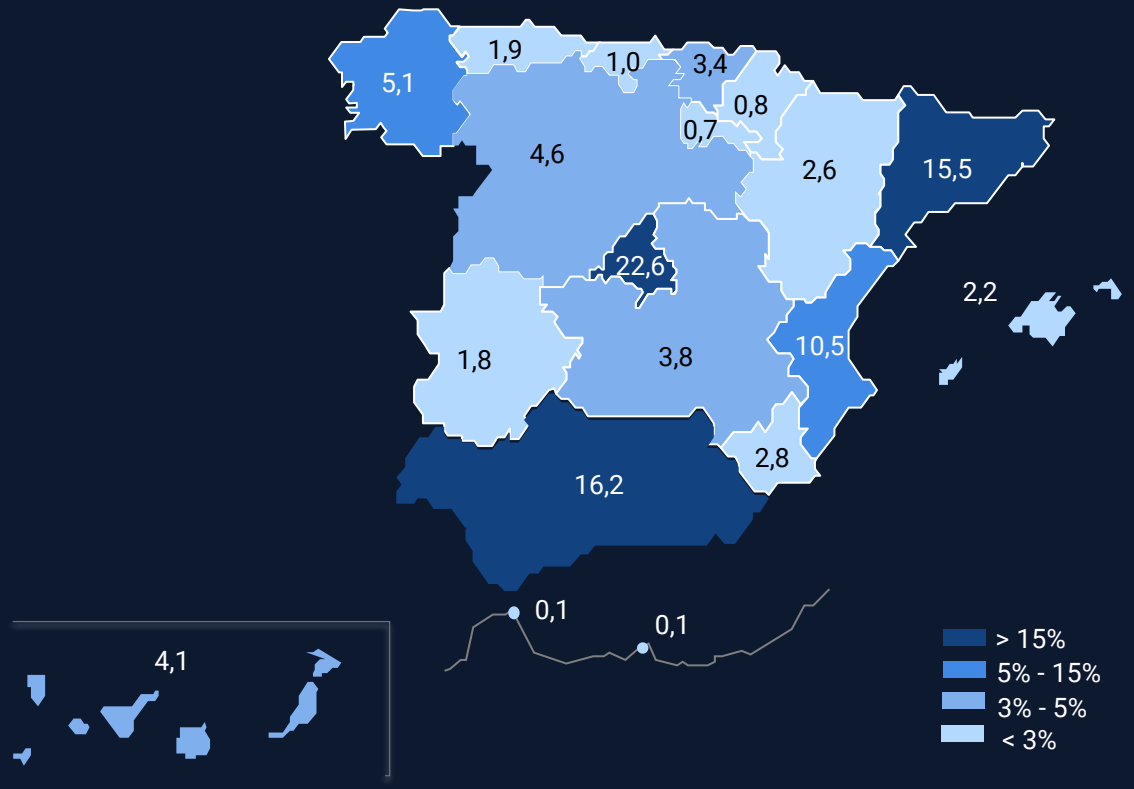


- En 2025 se recibieron un **45% menos** reclamaciones que en 2024 (reducción expedientes gastos hipotecarios)
- Si se mantiene la tendencia en 2026, el volumen anual podría situarse por encima de los 40.000 expedientes

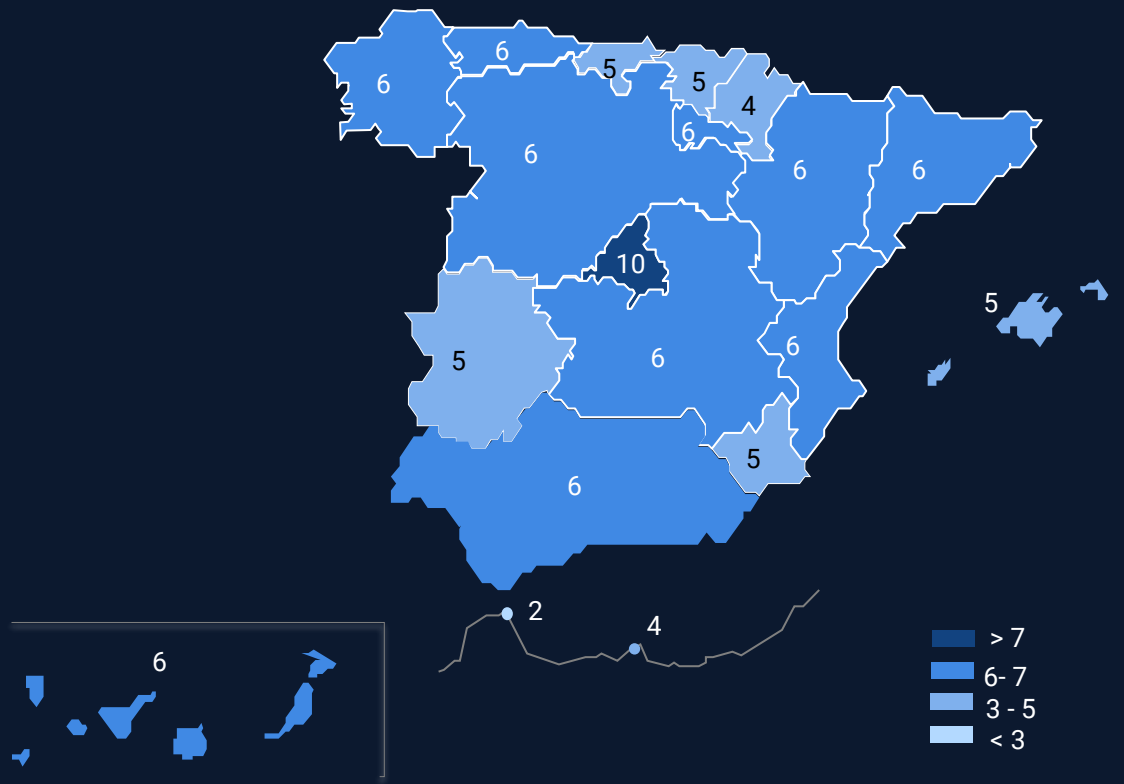
FUENTE: Banco de España

RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Madrid, Andalucía y Cataluña concentraron más de la mitad de las reclamaciones recibidas (en %)

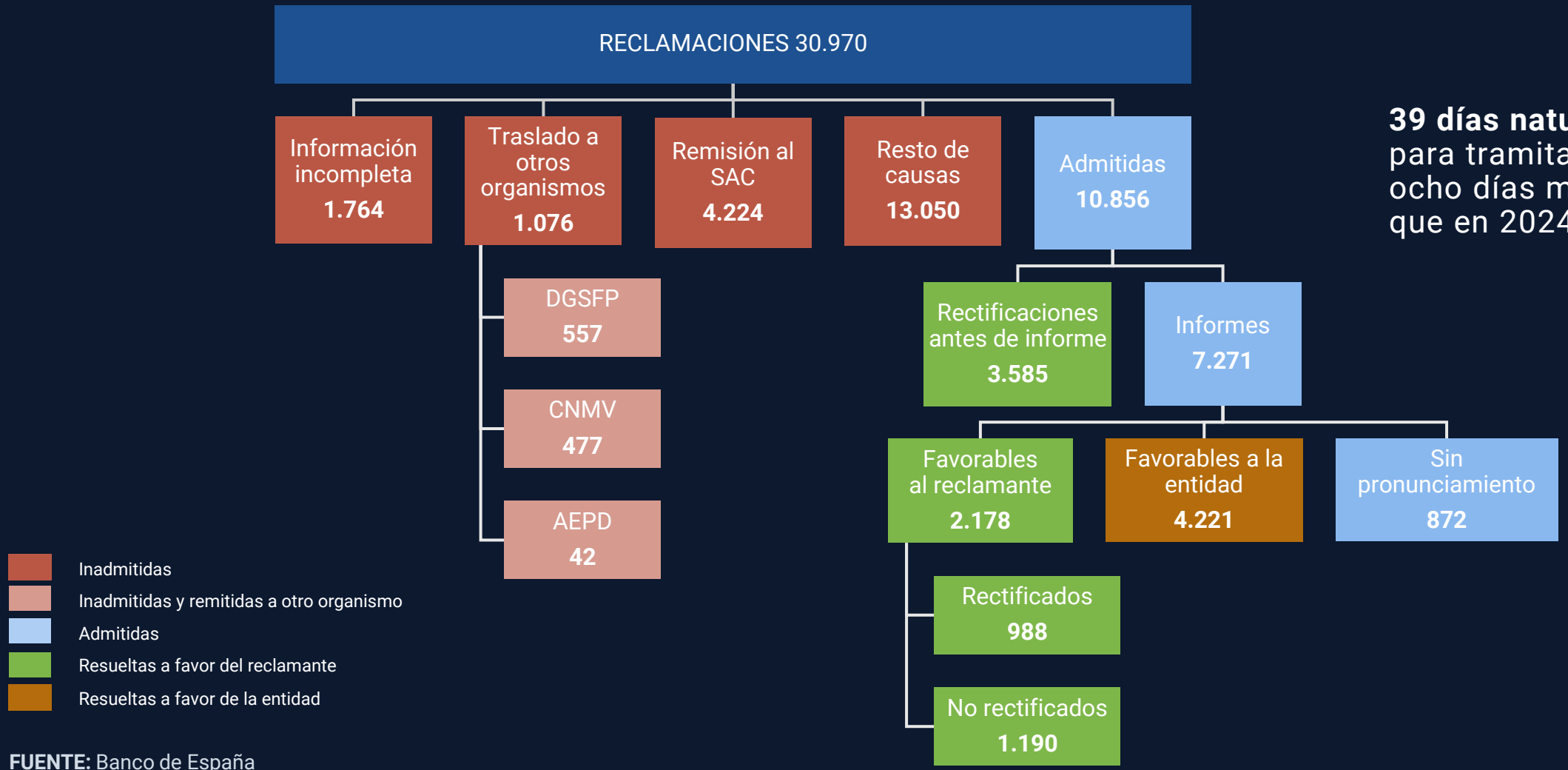


De media, se recibieron **6 reclamaciones por cada 10.000 habitantes**, 6 menos que en 2024



FUENTE: Banco de España.

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



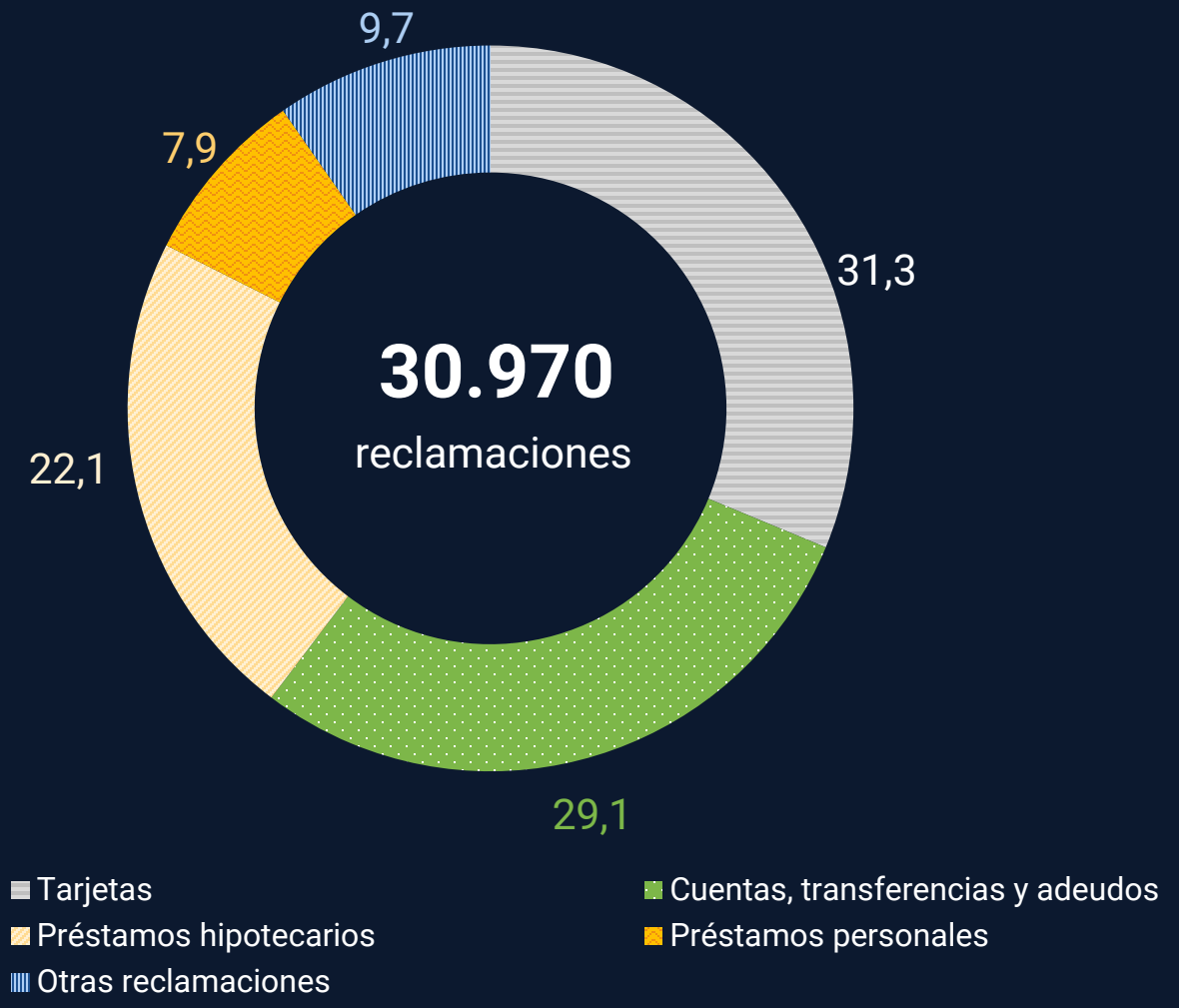
39 días naturales para tramitar, ocho días menos que en 2024

FUENTE: Banco de España

RECLAMACIONES POR PRODUCTOS

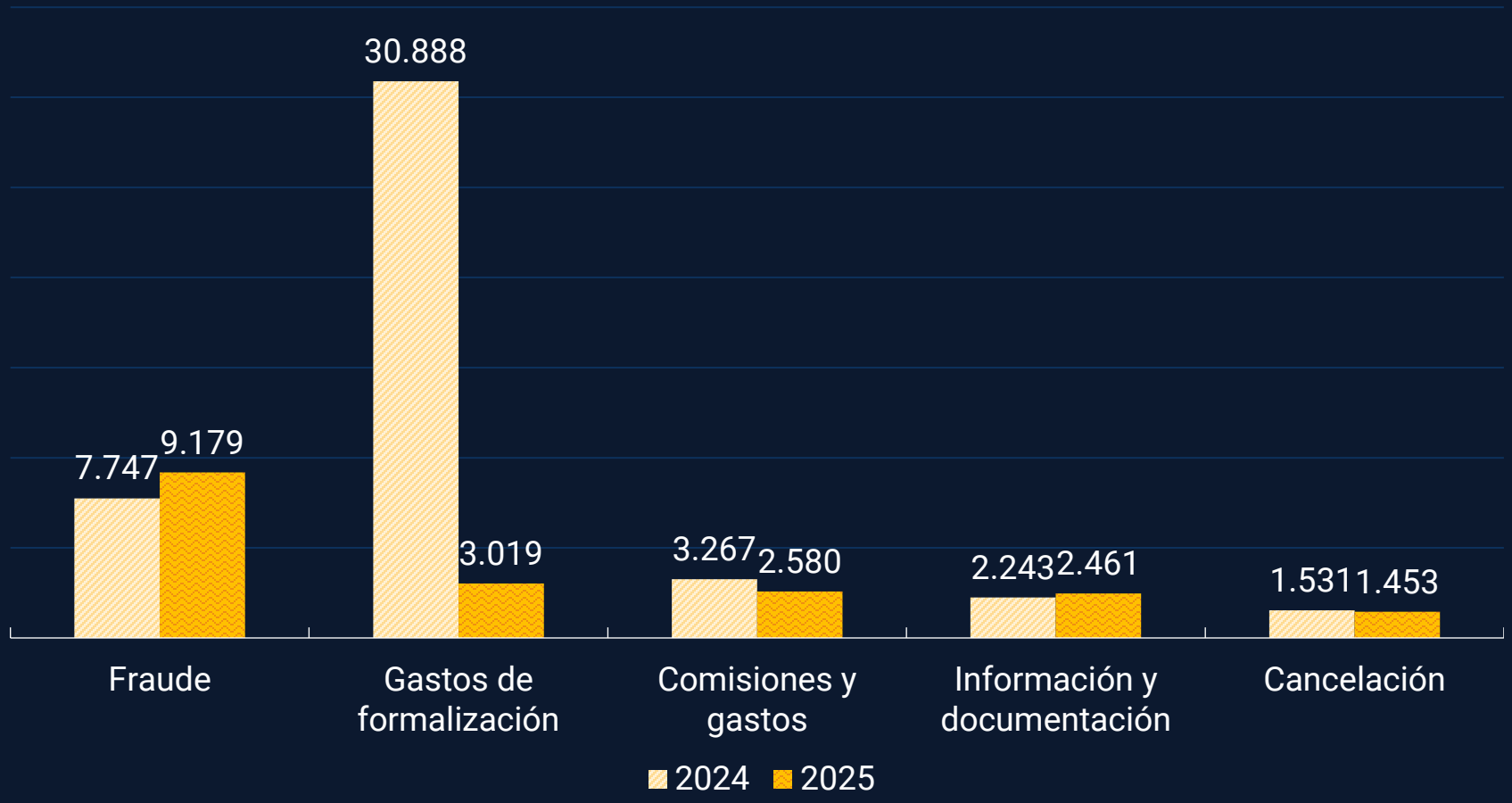
- En 2025 **ocho de cada diez** reclamaciones están relacionadas con uno de estos **tres productos**: tarjetas, cuentas, transferencias y adeudos e hipotecas

- **Fuerte caída del peso de hipotecas** (22 % vs 62 %) en beneficio de tarjetas (31 % vs 15 %) y cuentas, transferencias y adeudos (29 % vs 15 %)



FUENTE: Banco de España

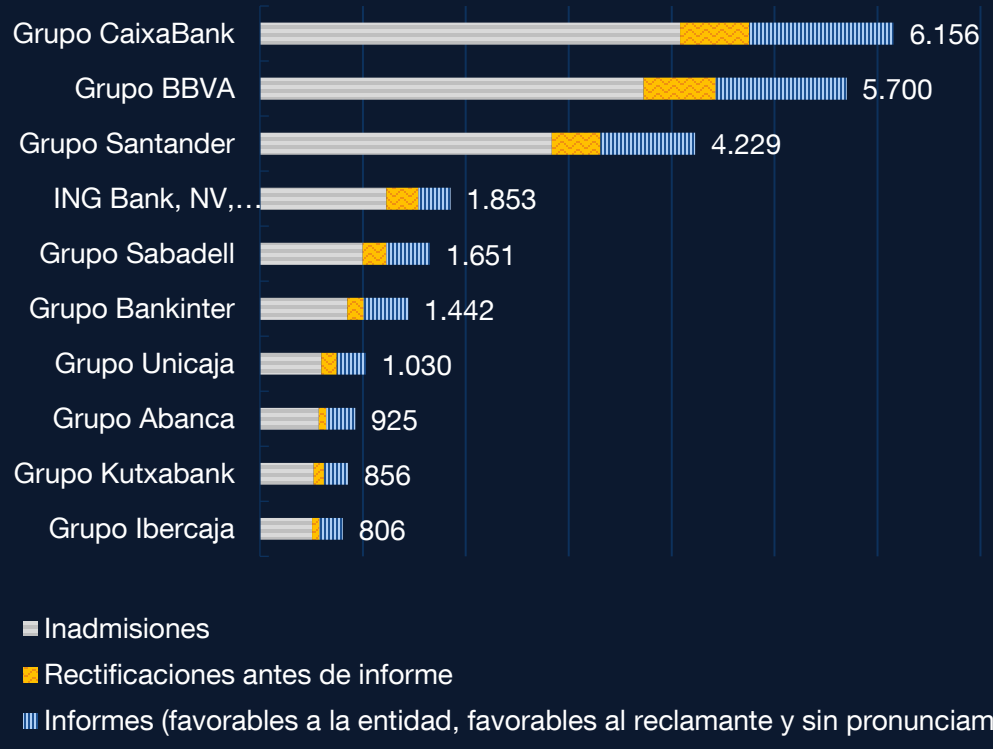
RECLAMACIONES POR TEMÁTICAS



- El **60% de las reclamaciones** recibidas en 2025 se agrupan en cinco ámbitos
- Operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 %)

FUENTE: Banco de España

ENTIDADES MÁS RECLAMADAS EN 2025

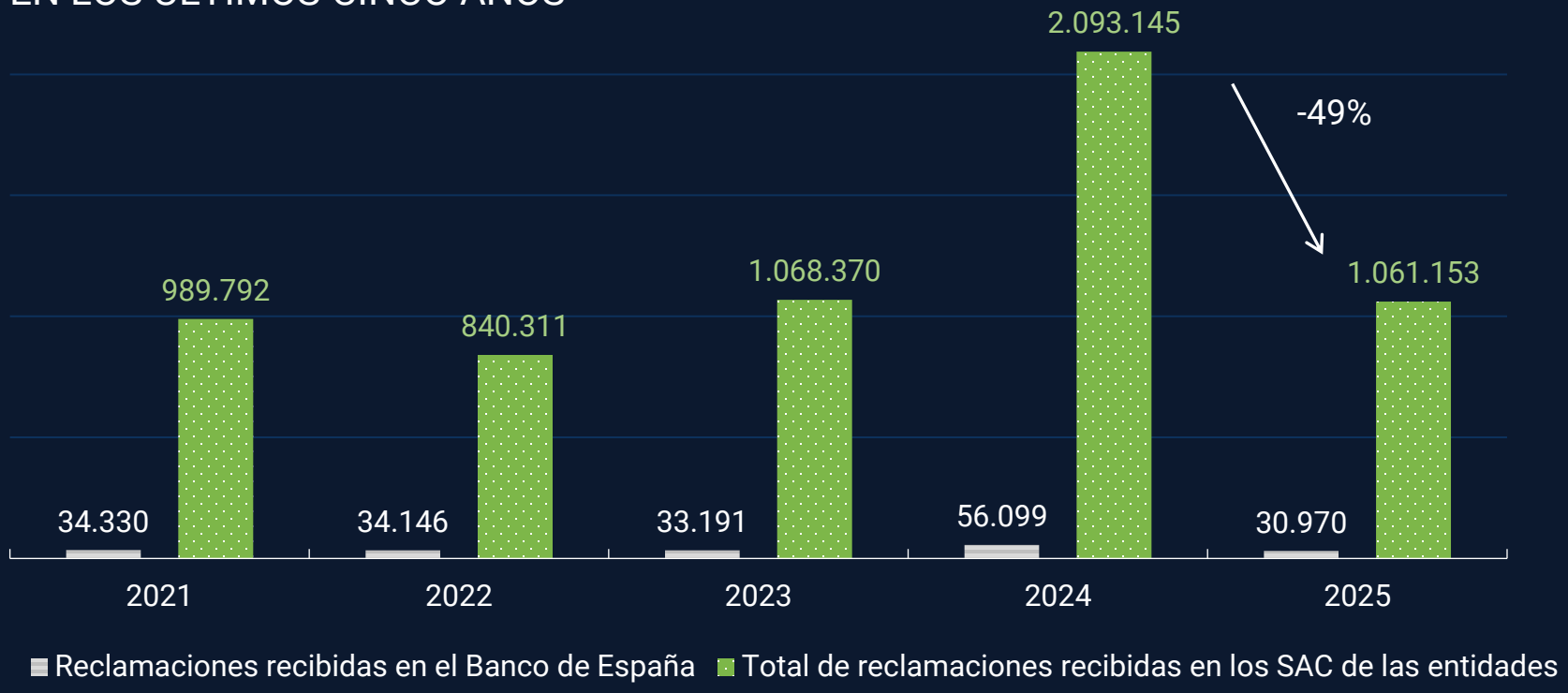


FUENTE: Banco de España.
a Sucursales comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico

- Los 3 mayores grupos concentran el 52 % de las reclamaciones
- El número de reclamaciones recibidas por cada entidad guarda una relación directa, en términos generales, con su tamaño y su presencia en el mercado

ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC): RECLAMACIONES RECIBIDAS

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR LOS SAC DE LAS ENTIDADES Y EL BANCO DE ESPAÑA EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS



- Descenso del **49 %** en 2025, similar a las reclamaciones en Banco de España
- El **7% de las reclamaciones** resueltas por las entidades de manera contraria al reclamante **acabaron llegando al Banco de España**

FUENTE: Banco de España.

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

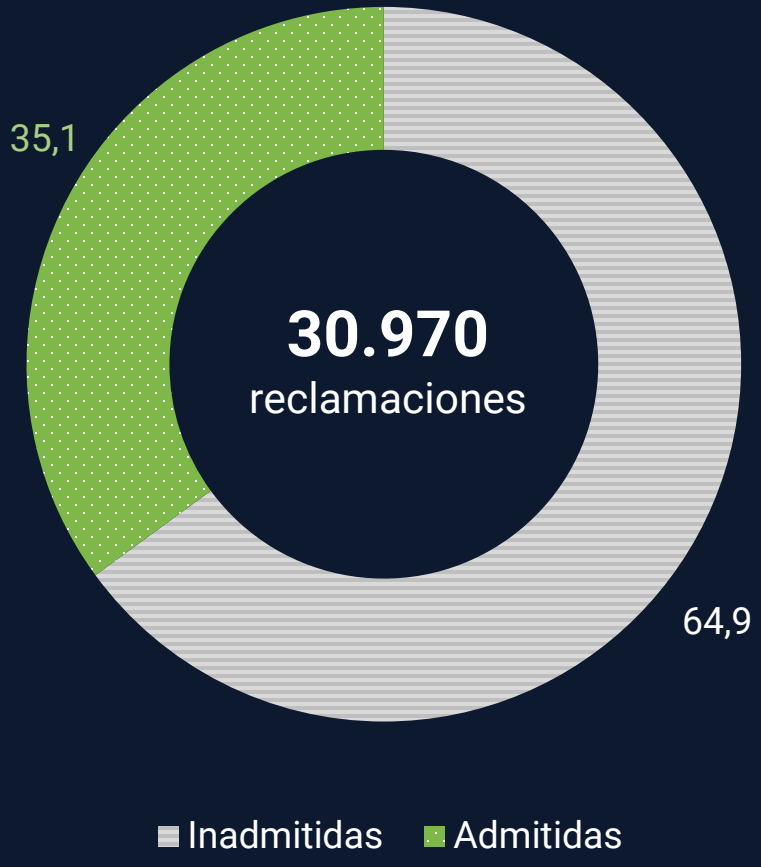
3 Criterios novedosos y casos de interés

4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

RECLAMACIONES ADMITIDAS



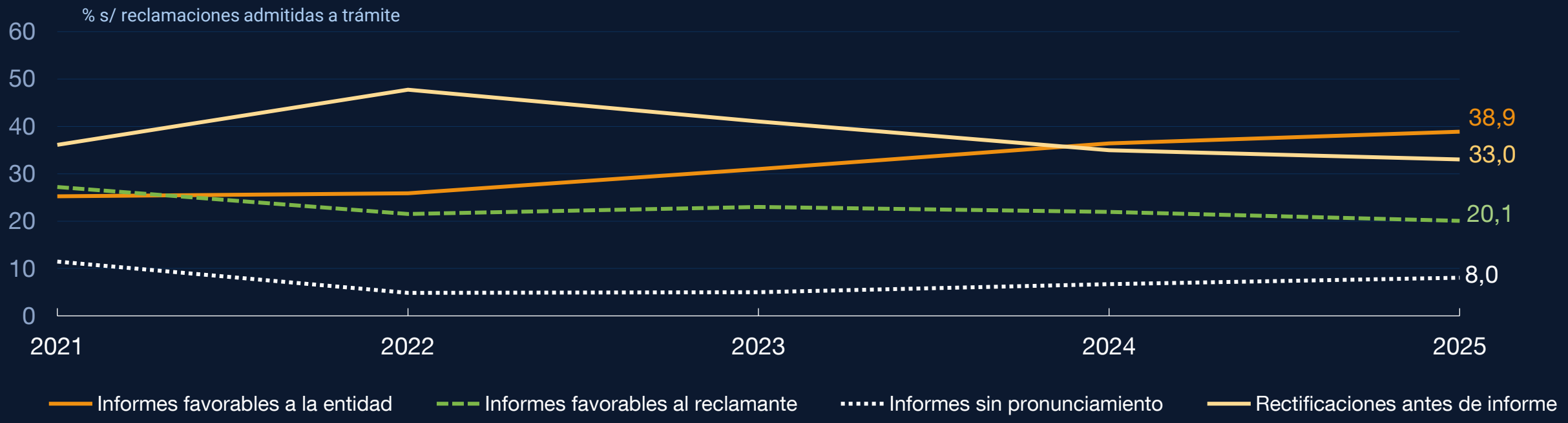
35 % del total de reclamaciones recibidas (20 % en 2024)

10.856 admitidas. Cifra ligeramente inferior a la de 2024 (-1,8 %)

Anejo 4 (nuevo): análisis específico de las temáticas según el tipo de resolución, así como de los expedientes rectificados y no rectificados

FUENTE: Banco de España

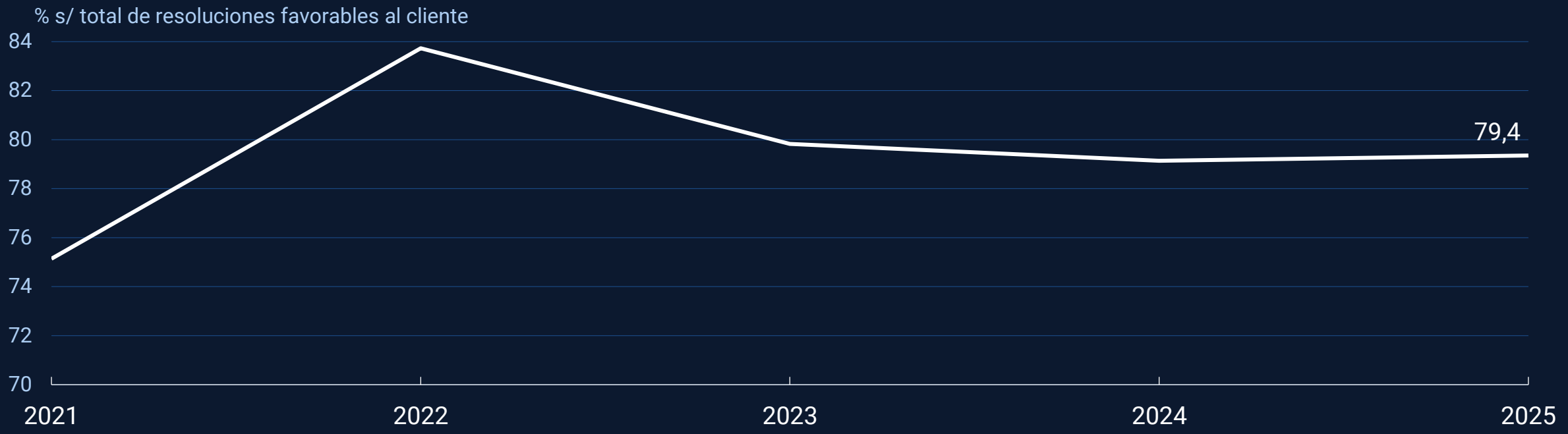
DISTRIBUCIÓN DE RESOLUCIONES EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



- Más de la mitad de concluyeron con un resultado favorable al reclamante
- Casi un 40 % (vs 36 % en 2024) se resolvieron mediante informe favorable a la entidad, alcanzando un nuevo máximo

FUENTE: Banco de España

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECTIFICACIÓN EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

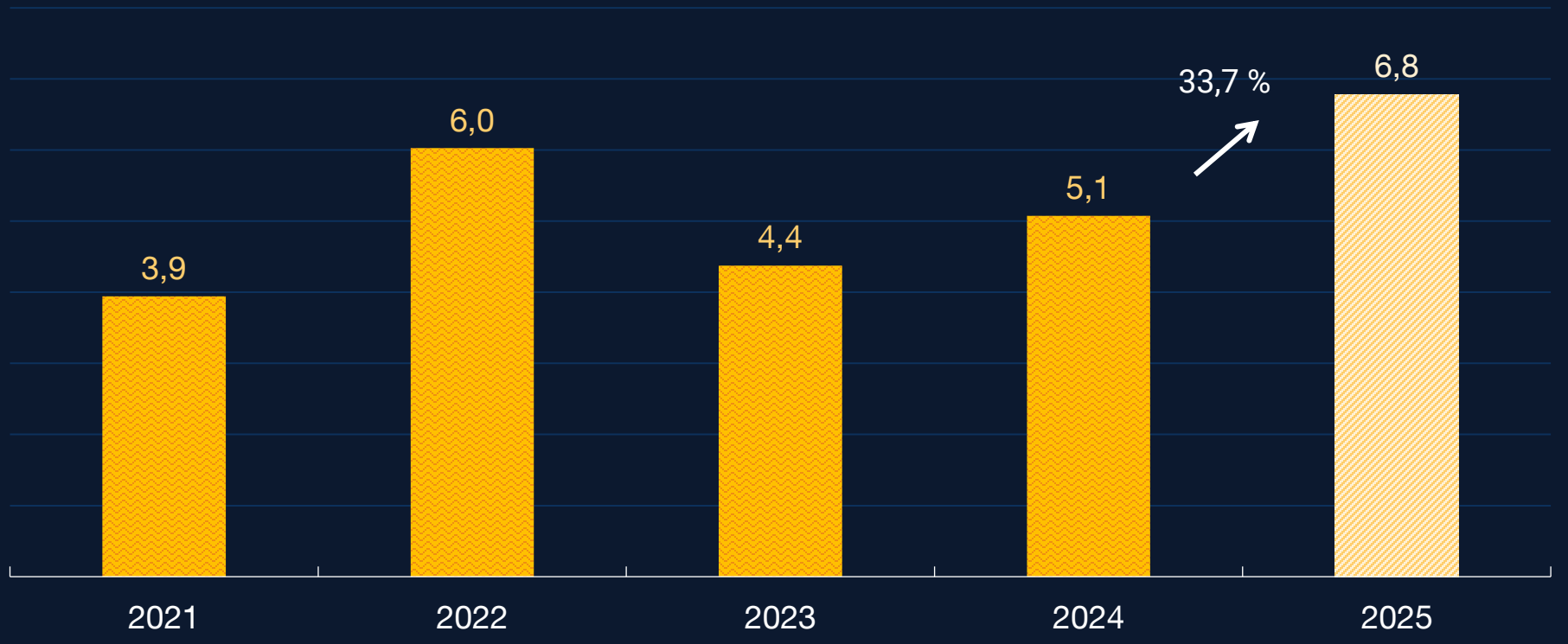


- Las entidades **rectificaron un 79,4%** de los expedientes que finalizaron a favor de la clientela, ya fuera mediante una rectificación antes de informe o tras la emisión de este
- El índice se mantiene **estable** en niveles de años anteriores (+ 0,2 pp respecto a 2024)

FUENTE: Banco de España

IMPORTES DEVUELTOS EN 2025

% de variación del importe devuelto; cifras en millones de euros



El importe medio devuelto asciende hasta **624,9 euros**, un 36% más que en 2024

FUENTE: Banco de España

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

3 Criterios novedosos y casos de interés

4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

NUEVOS CRITERIOS DE BUENAS PRÁCTICAS 2025

La definición de estos criterios responde a la necesidad de dar respuesta a nuevas situaciones

- **Préstamo al consumo**

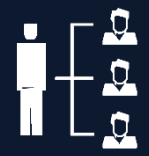
  La información previa debe detallar las penalizaciones por reembolso anticipado (incluida la devolución del descuento de la compra)

- **Antiguos avales no cancelados**

  Suelen ocasionarse conflictos con avales que garantizan obligaciones indefinidas que muy probablemente están extinguidas o prescritas. Se requiere proactividad de las entidades.

- **Saldo negativo en cuenta por cargo de comisiones**

  El cliente debe ver reflejado el saldo de las comisiones de mantenimiento que se vayan devengando en cuentas de saldo 0, aunque no se liquiden descubiertos



- **Testamentarías**
  - No condicionar entrega de saldos a la liquidación de otros productos (ej. valores)
  - Si exige escritura para la subrogación de una deuda, la entidad debe asumir sus costes

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

3 Criterios novedosos y casos de interés

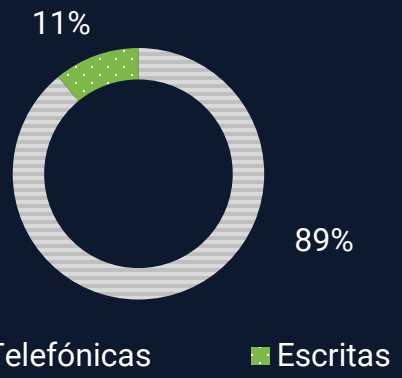
4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

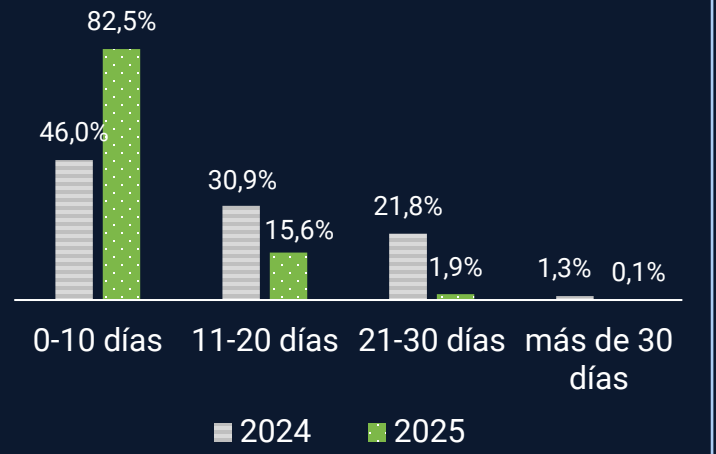
DATOS GLOBALES Y NOVEDADES

- **35.735 Consultas atendidas**
  - 31.803 telefónicas
  - 3.932 escritas



FUENTE: Banco de España

- **Plazo de resolución (escritas)**
  - Más del **82%** se resolvieron en **menos de 10 días naturales**.



FUENTE: Banco de España

Encuesta de satisfacción ★★★★★

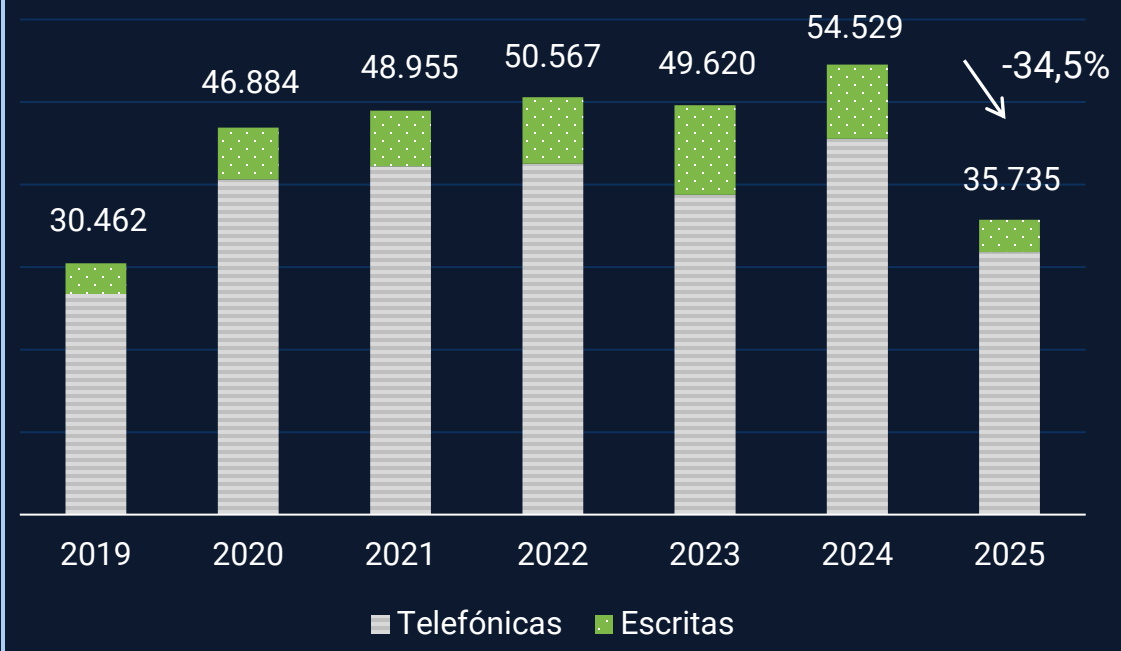
- **64%** de encuestas realizadas
- **4,7/5** satisfacción promedio del servicio
- **Temáticas** mejor **valoradas**:
  - Herencias, préstamos y créditos y sobre el uso del efectivo

Nueva sección de consultas de interés para la ciudadanía, orientada a ofrecer información práctica para:

- Prevenir conflictos
- Conocer sus derechos
- Tomar decisiones informadas

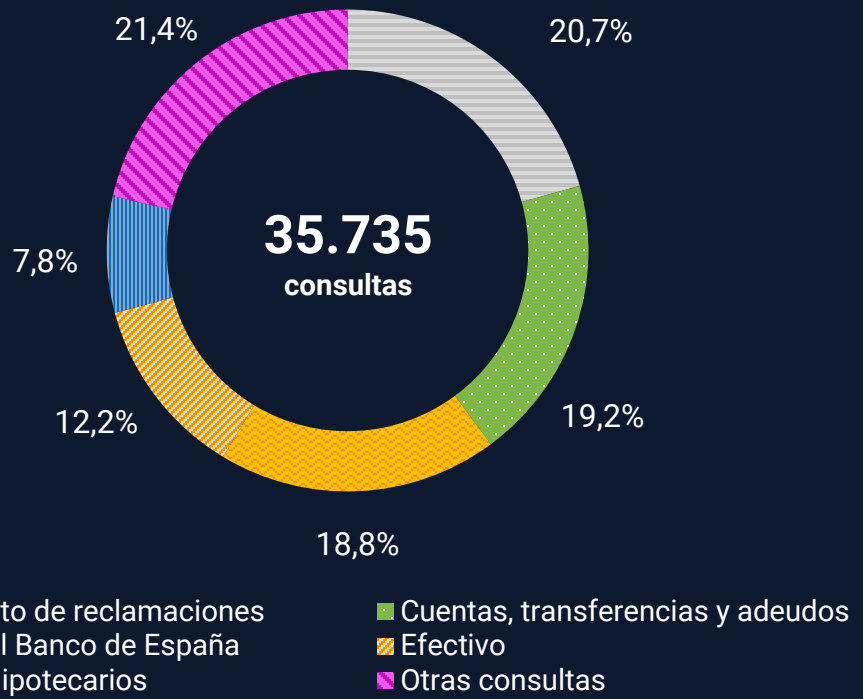
EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Cambio de tendencia en la demanda del servicio, que retorna a niveles previos a la pandemia



FUENTE: Banco de España

El 78,7% de las consultas se agrupan en 5 temáticas



FUENTE: Banco de España.

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

3 Criterios novedosos y casos de interés

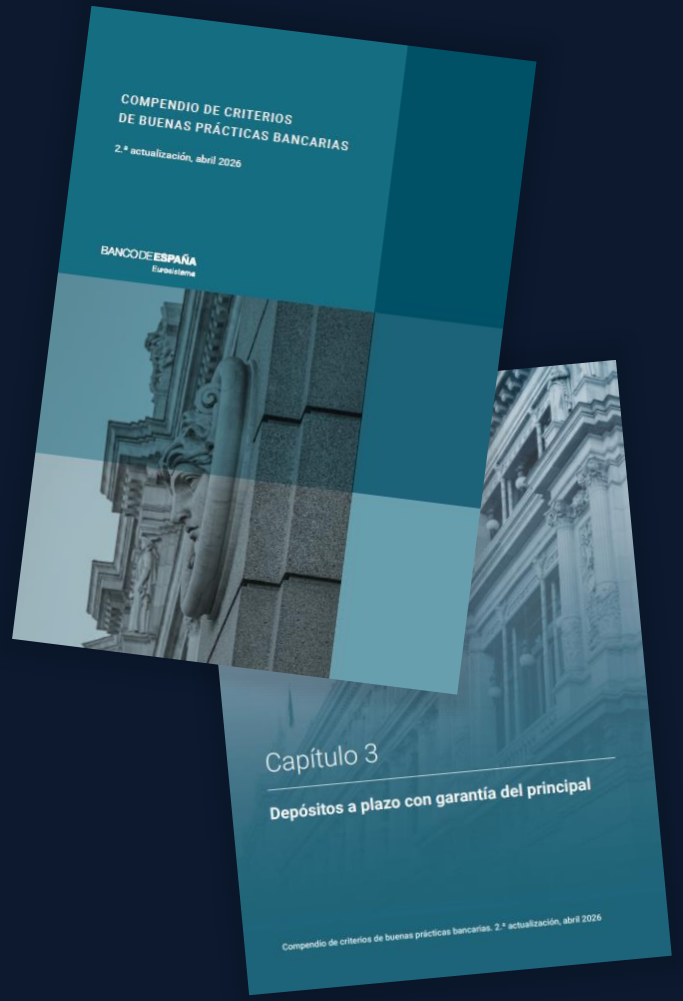
4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

HERRAMIENTA INTERACTIVA

HERRAMIENTA DE VISUALIZACIÓN



- Repertorio de criterios consolidados publicado por primera vez el 28 de junio de 2024. **Segunda actualización el 8 de abril de 2026**

- En cada Memoria anual, en el **Capítulo 3** se publican únicamente los criterios novedosos del ejercicio

CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE RECLAMACIONES 2025

1 Actividad de reclamaciones

2 Análisis de las reclamaciones admitidas

3 Criterios novedosos y casos de interés

4 Actividad de consultas

5 Herramienta interactiva y Compendio

6 Conclusiones

CONCLUSIONES DE LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS EN 2025

La actividad de reclamaciones y consultas cae en porcentajes significativos (45 y 35 %), una vez **superado el pico** de 2024 motivado por los **gastos de formalización**

Las reclamaciones ante los SAC descendieron un 49 % en 2025 y **se mantuvo estable la proporción de reclamaciones elevadas posteriormente al Banco de España (7%)** respecto de las resoluciones de los SAC contrarias al cliente

Las **operaciones de pago realizadas en contextos de engaño o estafa (30 % del total)** pasan a ser la principal causa de reclamación, tras aumentar un 18 % respecto a 2024. En paralelo, las reclamaciones por gastos de formalización de hipotecas caen un 90 %

Reducción de la tasa de inadmisiones (65 % vs 80%)

Máximo del quinquenio en informes favorables a la entidad (39% s/ reclamaciones admitidas) lo que podría reflejar una mayor resolución de controversias por parte de las entidades antes de que intervenga el Banco de España

El **índice de rectificación (79%)** se mantiene en niveles similares a años anteriores