

2

ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

1	Temáticas destacadas por volumen de actividad	59
1.1	Operaciones presuntamente fraudulentas	60
1.2	Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente (excepto las vinculadas al pago de préstamos hipotecarios)	66
1.3	Solicitud de documentación contractual de tarjetas <i>revolving</i>	71
1.4	Gastos de formalización de préstamos hipotecarios	76
1.5	Comisión de mantenimiento en cuenta corriente (vinculada al pago de un préstamo hipotecario)	80
2	Estadísticas generales	83
2.1	Cómo se reclamó y lugar de incidencia	84
2.2	Reclamaciones recibidas, por entidad	85
2.3	Materias reclamadas	88
2.4	Modos de finalización	90
2.5	Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades	92
3	Actividad de los servicios de atención al cliente	99
Anejo 1 Anejo estadístico		103
Anejo 2 Reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea		112



EXPEDIENTES TRAMITADOS

34.146

(En 2021, 34.330; en 2020, 21.320; en 2019, 14.638)



DOCUMENTACIÓN

180.395 escritos

a) 80.142 de entrada
b) 100.253 de salida



SOBRE QUÉ SE RECLAMÓ

Tres de cada cuatro reclamaciones están relacionadas con estos productos: tarjetas, cuentas corrientes e hipotecas

Un tercio corresponde a operaciones presuntamente fraudulentas (tarjetas y transferencias)



ÍNDICE DE RECTIFICACIONES

En el 83,7% de las reclamaciones el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones frente a la entidad



CRITERIOS DE RESOLUCIÓN

Puedes consultarlos en el capítulo 3

Conoce los destacados del ejercicio en el epígrafe 3.1



CÓMO RECLAMAR

Telemáticamente (Oficina Virtual)
Por escrito (presencial o correo postal)

Debe acreditarse que previamente se ha acudido a la entidad

ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES

1 Temáticas destacadas por volumen de actividad

Desde una perspectiva cuantitativa, o por razón del volumen de expedientes recibidos, son cinco las materias (representativas del 53,1 % del volumen global de expedientes) sobre las que se han tramitado mayor número de expedientes de reclamación en el ejercicio; destacan entre todas ellas (30,3 % del total general) las relacionadas con operaciones que los usuarios califican como no autorizadas o fraudulentas. Destaca esta materia, además, por haberse duplicado su volumen en esta sede con respecto al ejercicio 2021.

Como se indicaba, los cinco motivos concentran el 53,1 % de la actividad de los expedientes de reclamación tramitados por el Banco de España durante 2022, como puede apreciarse en el gráfico 2.1.

La evolución de estas cinco materias, con respecto al año precedente, se representa en el gráfico 2.2. Como puede observarse, las dos primeras han experimentado un crecimiento significativo, en especial, como se apuntaba al inicio de este apartado, en el caso de las operaciones presuntamente fraudulentas (de 4.955 en 2021 a 10.361 en 2022, lo que supone un incremento superior al doble).

En los apartados subsiguientes se explica con mayor detalle la tramitación y resolución de cada una de ellas.

Esquema 2.1

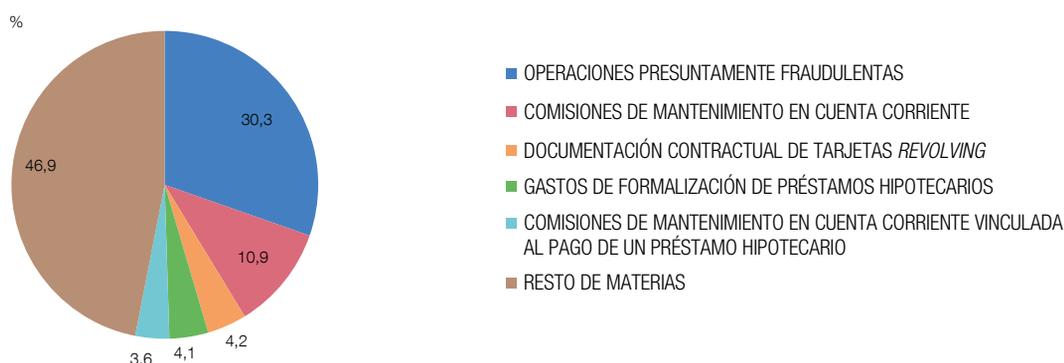
MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022

De las 34.146 reclamaciones recibidas durante 2022, más de la mitad (53,1 %) se concentran en los siguientes motivos:

1 Operaciones presuntamente fraudulentas	<ul style="list-style-type: none"> – 10.361 reclamaciones (30,3 % del total) – Aumento del 109,1 % respecto a 2021
2 Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente	<ul style="list-style-type: none"> – 3.732 reclamaciones (10,9 % del total) – Incremento del 62,3 % respecto a 2021
3 Documentación contractual de tarjetas <i>revolving</i>	<ul style="list-style-type: none"> – 1.420 reclamaciones (4,2 % del total) – Disminución del 62,3 % en comparación con 2021
4 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios	<ul style="list-style-type: none"> – 1.401 reclamaciones (4,1 % del total) – Reducción de un 76,3 % durante el último año
5 Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente vinculada al pago de un préstamo hipotecario	<ul style="list-style-type: none"> – 1.213 reclamaciones (3,6 % del total) – Aumento anual relativo del 11,9 %

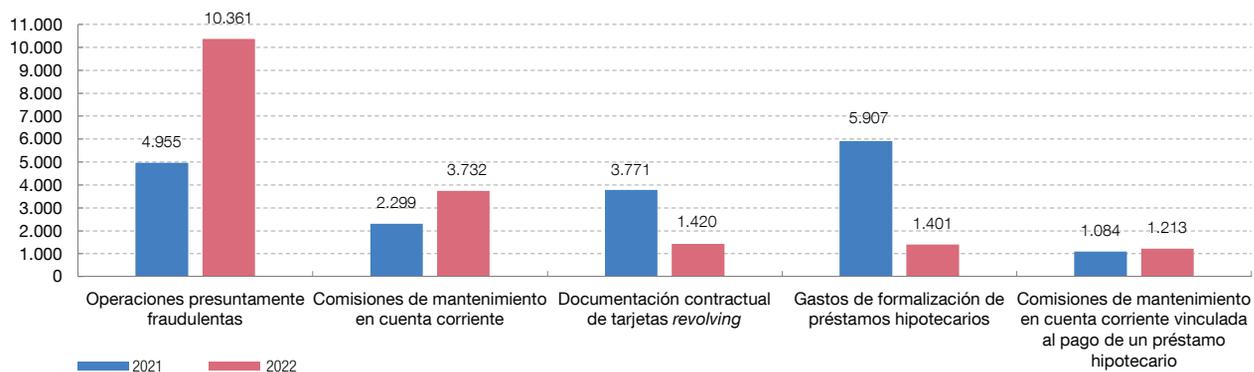
FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.1

MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.2

MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022. COMPARACIÓN CON 2021

FUENTE: Banco de España.

Por su parte, en el anejo estadístico se ofrece un desglose con las materias de la totalidad de las reclamaciones recibidas (véase cuadro A1.2).

1.1 Operaciones presuntamente fraudulentas

Del total de las 34.146 reclamaciones recibidas en este ejercicio, 10.361 han venido motivadas por operaciones de pago efectuadas con tarjeta o por transferencia vía Internet (con las que el usuario no está conforme, por lo que se solicita su retrocesión). Se trata de casos en los que los ciudadanos no reconocen haber dado su autorización a determinadas operaciones o afirman haberlas realizado siendo víctimas de engaño (fraude, estafa, etc.).

Esquema 2.2

OPERACIONES PRESUNTAMENTE FRAUDULENTAS

N.º de reclamaciones	10.361 (30,3 % del total) En 2022, 1 de cada 3 reclamaciones versaban sobre operaciones de pago supuestamente fraudulentas efectuadas con tarjeta (86,1 %) o mediante transferencia (13,9 %)	
Inadmisiones	Reclamaciones resueltas con allanamiento, desistimiento o informe	
Alrededor del 47 % han sido inadmitidas a trámite, al carecer este servicio de competencia para su resolución En la mayoría de estos casos, el interesado habría sido víctima de un engaño, facilitando a un tercero los elementos de seguridad necesarios para autenticar las operaciones; o la operación discutida no es el pago en sí mismo, sino el negocio subyacente	4.538 reclamaciones (43,8 %): — 2.805 a favor del reclamante: 2.016 allanamientos y desistimientos, 789 informes favorables al reclamante (IFR) — 1.617 informes favorables a la entidad (IFE) — 116 informes sin pronunciamiento (ISP)	
En un 3,8 % el ciudadano no acreditaba haber reclamado previamente ante su entidad y en un 5,3 % la documentación aportada ha sido insuficiente	% rectificación	84,4 %

FUENTE: Banco de España.

Así, los casos sobre operaciones de pago que podemos denominar «presuntamente fraudulentas» constituyen el asunto más reclamado ante el Banco de España por segundo año consecutivo, ascendiendo a un 30,3 % del total de las recibidas en 2022. El 86,1 % se corresponden con operativa de tarjetas y el 13,9 % con transferencias vía Internet (véase gráfico 2.3).

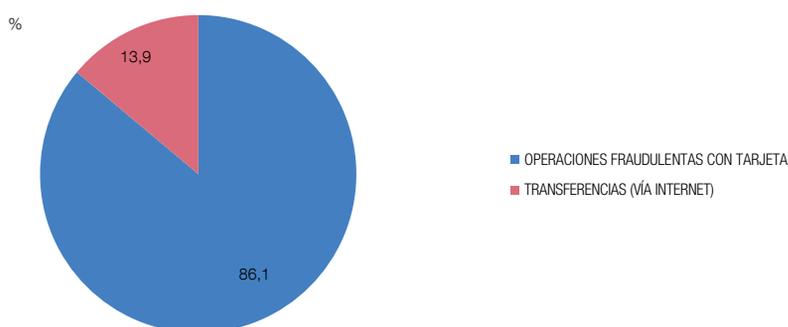
En el gráfico 2.4 se observa la evolución del volumen de reclamaciones recibidas en relación con esta materia ante el Banco de España en los últimos cuatro años, en comparación con el total de las recibidas (histograma de la parte izquierda) y por tipología del producto (tarjeta/transferencia) sobre el que incide el fraude (histograma de la parte derecha).

Este tipo de discrepancia entre la clientela usuaria de servicios de pago y las entidades constituye una de las principales causas del incremento de reclamaciones ante el Banco de España en los últimos años, duplicándose su peso relativo en 2022 con respecto a 2021, posiblemente como consecuencia de la mayor utilización por parte de la clientela de los medios de pagos digitales, cuyo punto de inflexión al alza se produjo a raíz de la pandemia.

En comparación con el año 2021, pese a que el volumen total de reclamaciones se mantiene en el entorno de los 34.000 expedientes, la tipología descrita ha experimentado un incremento del 109,1 % y representa más del 30 % del total de las recibidas en el año 2022.

Por lo que respecta al instrumento de pago a través del cual se efectúan dichas operaciones, la distribución en el período analizado muestra que, en términos medios, las operaciones fraudulentas realizadas con tarjeta superaron ligeramente el 86 %, mientras que las que afectan al servicio de transferencias rozaron el 14 %.

Gráfico 2.3

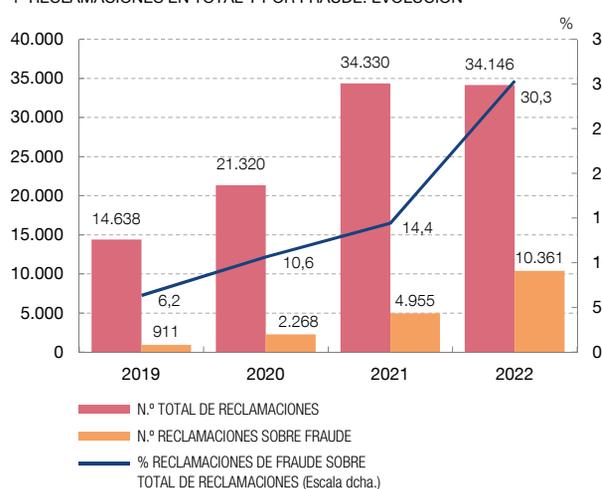
OPERACIONES PRESUNTAMENTE FRAUDULENTAS. TIPOLOGÍA

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.4

RECLAMACIONES POR FRAUDE. EVOLUCIÓN Y COMPARACIÓN CON EL TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

1 RECLAMACIONES EN TOTAL Y POR FRAUDE. EVOLUCIÓN



2 TIPOLOGÍA DE FRAUDE (2019-2022)



FUENTE: Banco de España.

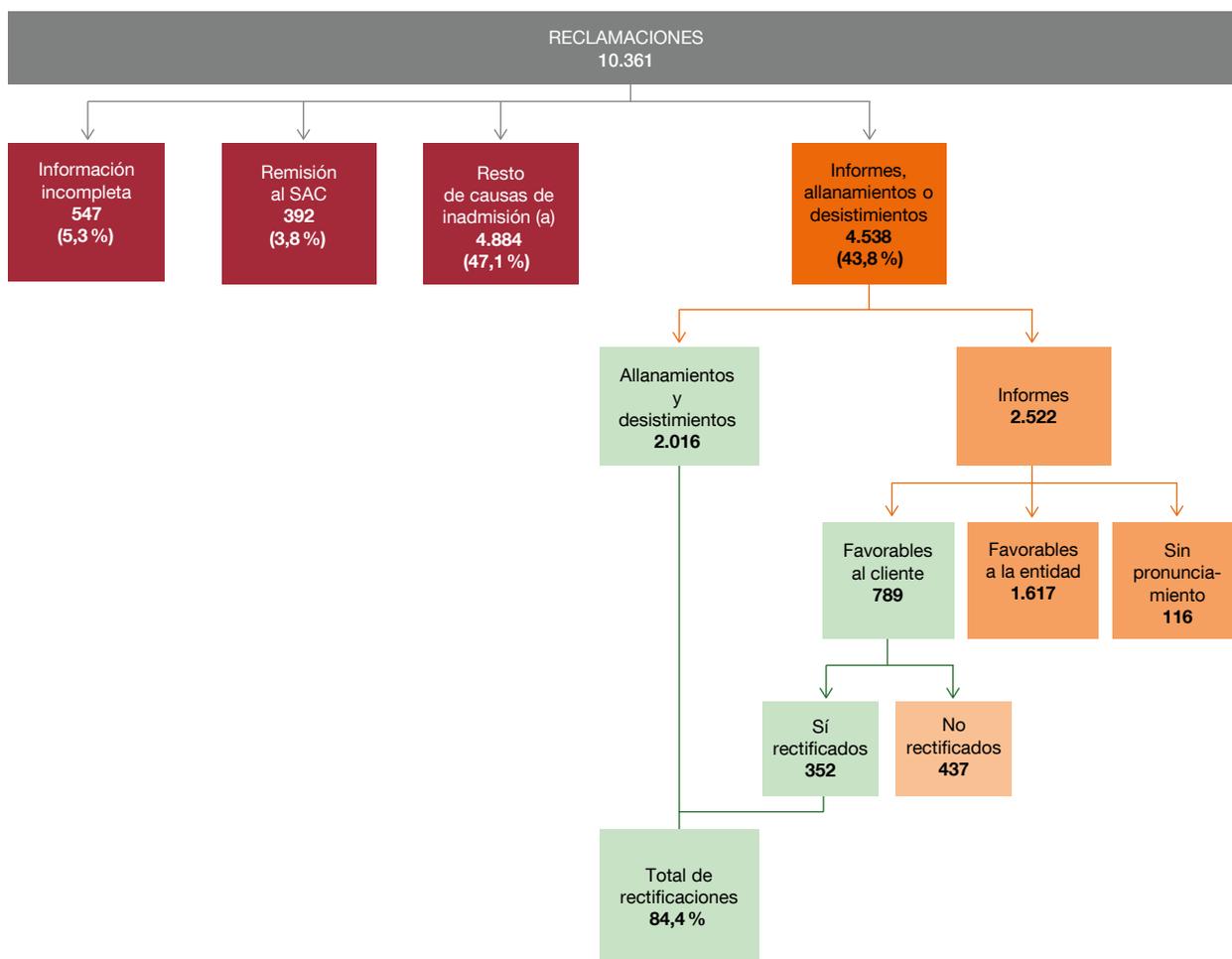


Para contextualizar los datos anteriores, se ha de tener en cuenta que el número total de tarjetas bancarias emitidas en España a finales de diciembre de 2022 superaba los 102 millones, concretamente 102.029.691. De esta manera, los 8.919 casos analizados por el servicio en 2022 han afectado a un 0,01 % de las tarjetas en uso en nuestro país. En el ámbito de la UE, el fraude en los pagos no presenciales hechos con tarjeta, tras la introducción de la autenticación reforzada, se redujo en 2021 en un 12 %, continuando su tendencia a la baja, según datos ofrecidos por el BCE en su último Informe sobre fraude en los pagos con tarjeta.

El resultado de la tramitación y resolución de los expedientes de reclamación por operaciones fraudulentas se muestra en el esquema 2.3.

En un 47,1 % de los casos, la reclamación ha sido inadmitida a trámite, por los motivos que se desglosan en el cuadro 2.1.

RECLAMACIONES POR FRAUDE



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$$

FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en el cuadro 2.1.

De entre los motivos expuestos en el cuadro 2.1, merece especial atención el primero de ellos, por concentrar casi el 96 % de las inadmisiones en esta materia. Esto se debe a la concurrencia de una de las dos situaciones que seguidamente exponemos, en las que el conflicto viene motivado por alguna cuestión ajena a la entidad. Dicho de otra manera, en estos casos no se cuestiona la operación de pago por su deficiente o mala ejecución por parte de las entidades prestadoras de servicios de pago. Por ello, no ha lugar a que su actuación sea revisada por el Banco de España, que, en este ámbito de la resolución del conflicto individual, solo puede determinar malas prácticas o posibles quebrantos de la normativa de transparencia con la clientela:

Cuadro 2.1

RECLAMACIONES POR FRAUDE. MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

	Número	% relativo
Motivo de inadmisión		
El reclamante facilita claves o la incidencia se da en el negocio subyacente	4.668	95,6
<i>Sub iudice</i> (en conocimiento o ya resuelto por tribunales de justicia)	98	2,0
Transcurso de 1 año desde reclamación previa ante entidad (solo aplicable a consumidores)	49	1,0
Asunto resuelto por entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	45	0,9
Entidad no supervisada por el Banco de España	20	0,4
Reclamación infundada o no concreta (omisión de datos esenciales o no concreción de operaciones controvertidas)	4	0,1
Total de inadmisiones en reclamaciones por operaciones presuntamente fraudulentas	4.884	100,0

FUENTE: Banco de España.

- 1 Expedientes de reclamación cuyo objeto no se refiere a problemas con la ejecución o autorización de la operación de pago (transferencia o pago con tarjeta), sino a otras controversias derivadas del producto o servicio en sí adquiridos con dicho pago (por ejemplo, pago con tarjeta o transferencia de la reserva para el alquiler de un inmueble que, finalmente, no existía; compra de un producto por Internet, no recibándose producto alguno o siendo este defectuoso).

En estos casos no se cuestiona la autorización de la operación, sino que el motivo de la disputa se centra en la actuación del establecimiento comercial o del particular al que iba destinado el pago, porque no habría cumplido adecuadamente, ya sea por no facilitar el producto o servicio, por proporcionarlo de manera defectuosa o porque se sospecha o existen indicios de que su actuación pudiera ser fraudulenta.

- 2 Expedientes en los que consta que, por parte del reclamante, en este caso usuario de servicios de pago, se han facilitado a un tercero los datos necesarios para la autenticación de operaciones. Se trata de reclamaciones en las que el cliente cuestiona la validez de determinadas operaciones por haber sido autorizadas por terceros de mala fe, que habrían obtenido mediante engaño o fraude los elementos de seguridad de su operativa de pagos (contraseñas de acceso a la operativa *online* de la entidad, pin, clave OTP, etc.). En estos casos, el proveedor de servicios de pago habría actuado conforme a la normativa que regula esta materia, al haberse autenticado las operaciones con los elementos de seguridad requeridos.

No obstante, en la tramitación por parte del Banco de España de ambos casos como expedientes con causa de inadmisión, se informa a los ciudadanos de que el análisis de la problemática expuesta excede las competencias del Banco de España y de que para la resolución de los conflictos expuestos puede redirigirse bien a las autoridades de consumo (en el caso de que el problema se centre en bienes o servicios defectuosos, no recibidos,

etc.), bien a los tribunales civiles o penales, siendo estos a quienes, en última instancia, corresponde fijar los hechos y las consecuencias jurídico-patrimoniales que pudieran derivarse para las partes implicadas (desde la devolución de importes hasta el pago de daños y perjuicios, como las responsabilidades penales y/o civiles incurridas).



El Banco de España trabaja en distintas líneas para que los sistemas de pago sean seguros y robustos, así como en materia de prevención del fraude. Por lo que se refiere al Departamento de Conducta de Entidades, su personal aporta el conocimiento que recibe a través de diversas fuentes de información —como son las reclamaciones y consultas—, colaborando en jornadas formativas sobre la materia, organizadas, por ejemplo, por asociaciones y autoridades de consumo. La información obtenida a través de esas vías permite, asimismo, desarrollar una intensa actividad divulgativa sobre la prevención del fraude en el [Portal del Cliente Bancario](#).



Aquí, en la sección dedicada a educación financiera, puedes consultar el apartado específico «[Protégete contra el fraude](#)», donde se recoge información de interés para protegerse.

En 4.538 expedientes (43,8 % del total) que sí han superado la fase de admisión a trámite, la resolución ha sido bien por allanamiento o desistimiento, bien por un informe final; en el gráfico 2.5 se muestran el número de cada una y el peso relativo de estas.

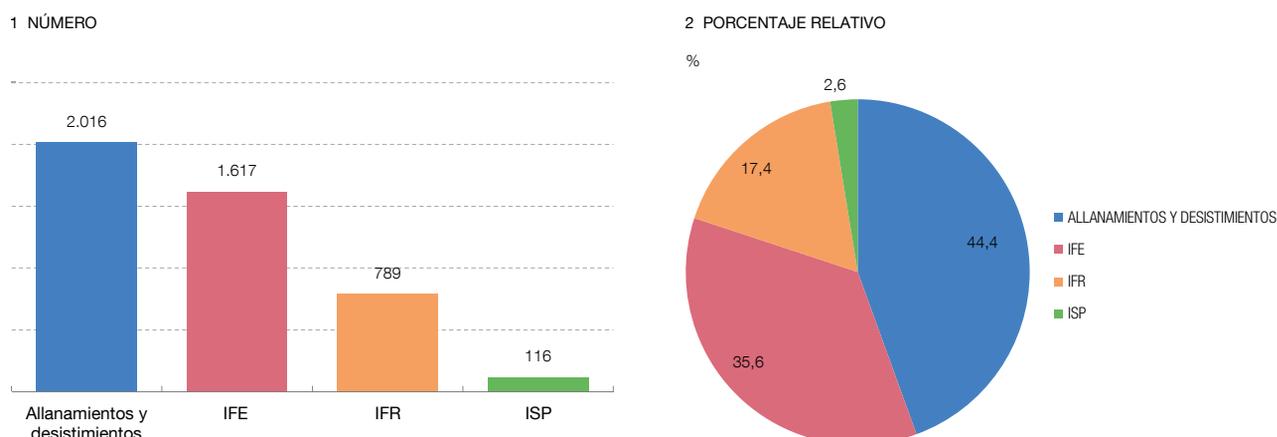
Cabe indicar, además, lo siguiente:

- a) En las **2.016** que han finalizado con allanamiento de la entidad o desistimiento del cliente consta la devolución de un total de **2.596.608 euros**¹.
- b) En los **2.522 casos** en los que se ha emitido informe final, la actividad de análisis del Banco de España ha consistido en el estudio pormenorizado² de la documentación acreditativa aportada por la entidad para justificar su actuación como prestadora de servicios de pago. En particular, esta debe demostrar si las operaciones en controversia fueron debidamente autenticadas antes de ejecutarse o si, por el contrario, ha existido algún fallo en la autenticación o en la ejecución de la orden de pago. Tras dicho análisis, el informe se pronuncia sobre si el proveedor de servicios de pago ha observado o no la normativa de transparencia y protección de la clientela, o si ha obrado ajustándose a las buenas prácticas bancarias, o ambas.

¹ Se ofrece el dato registrado, que en todo caso es un mínimo, puesto que son numerosos los casos de desistimiento en los que el servicio de reclamaciones efectúa el trámite, porque así ha de hacerlo por imperativo legal, sin conocer los términos de los acuerdos alcanzados entre entidad y cliente.

² Los criterios de resolución y sentido de esta se explican con detalle en el capítulo 3 de la presente Memoria.

Gráfico 2.5

RECLAMACIONES POR FRAUDE QUE FINALIZAN CON ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

FUENTE: Banco de España.

Tras este análisis, en 2022 los casos con informe se desglosan del siguiente modo:

- Se han emitido 789 informes a favor del cliente. En la mayor parte de los casos, la resolución a favor del cliente se fundamentaba en que la entidad no había podido acreditar que la operación se había realizado correctamente. En estos casos se ha devuelto un total de 410.796 euros.
- Se han emitido 1.617 informes a favor de la entidad. A pesar de ello, en estos casos también consta devolución de cantidades de las entidades a sus clientes, se entiende que por razones de política comercial: 159.130 euros.
- En 116 ocasiones finalmente no ha sido posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto expuesto, por haberse planteado la cuestión, durante la tramitación del expediente, ante los tribunales, o corresponder a estos su análisis, ya que de los hechos constatados en el expediente no se puede concluir sobre el grado de diligencia desplegado por el usuario. No obstante, en tales supuestos se entiende que, también por razones comerciales, se ha registrado la devolución de 16.814 euros.

1.2 Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente (excepto las vinculadas al pago de préstamos hipotecarios)

La segunda categoría de reclamaciones más numerosa de 2022 ha consistido en la disconformidad de los clientes con cargos de comisiones de mantenimiento en cuenta

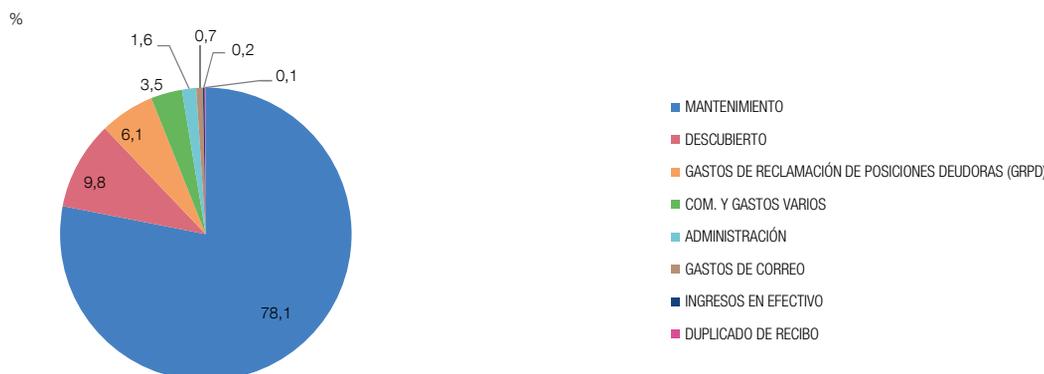
Esquema 2.4

COMISIONES DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE

N.º de reclamaciones	3.732 reclamaciones (10,9 % del total)	
Inadmisiones	Reclamaciones resueltas con allanamiento, desistimiento o informe	
<p>3,2 % inadmitidas a trámite, principalmente por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Asunto resuelto por entidad a favor de su cliente antes de acudir a este servicio (28,3 %) — Reclamación infundada o no concreta (24,2 %) — Transcurso de más de 1 año desde que el cliente reclamó a su entidad (20 %) 	<p>La mayor parte: 2.615 reclamaciones (70,1%)</p> <ul style="list-style-type: none"> — 2.167 a favor del reclamante: 1.815 allanamientos y desistimientos, 352 IFR — 422 IFE — 26 informes en los que finalmente no se pudo emitir pronunciamiento sobre el fondo (ISP) 	
En un 9,6% el interesado no acreditaba haber reclamado previamente ante su entidad y en un 17,1 % no había aportado toda la documentación necesaria	% rectificación	94,5 %

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.6

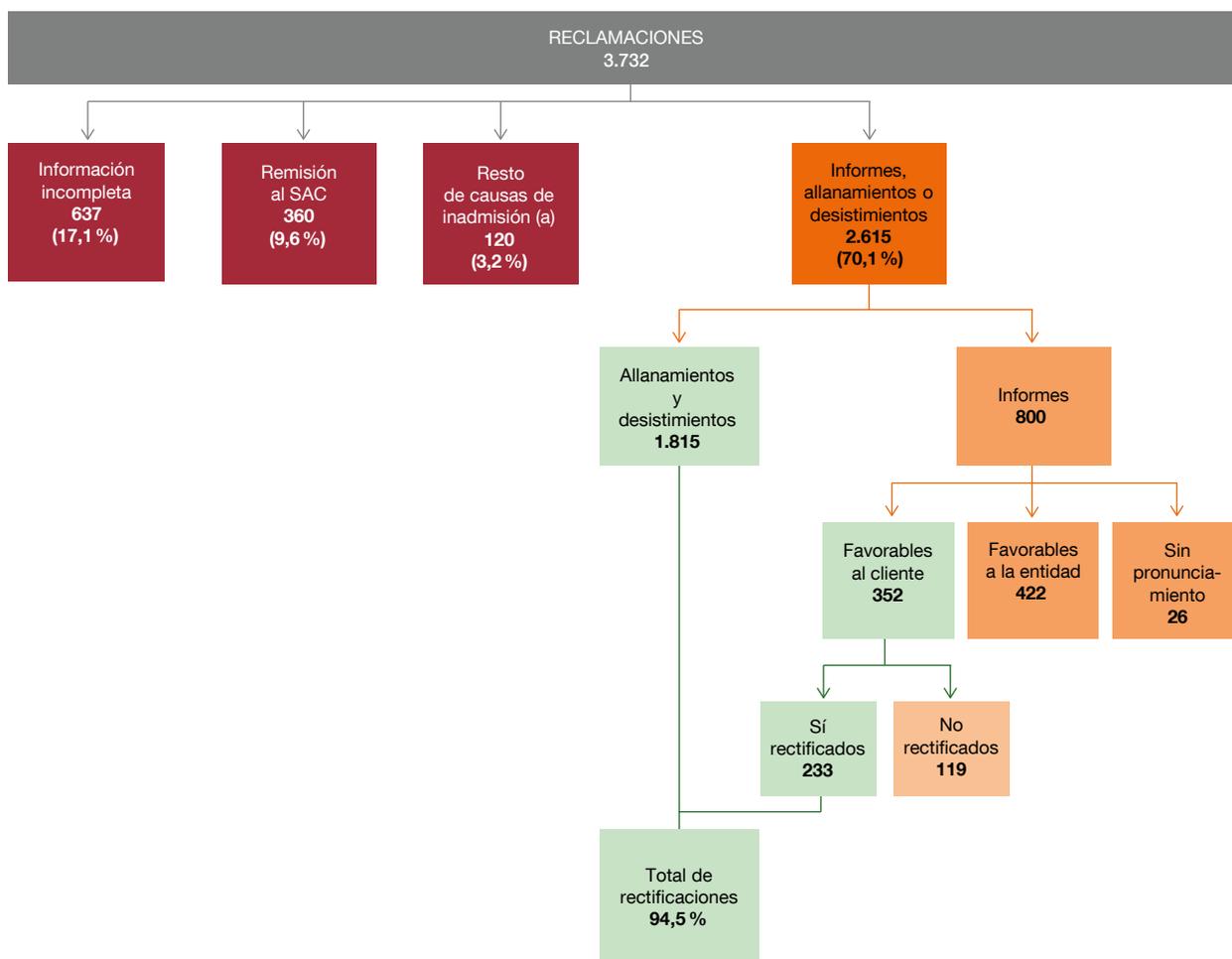
RECLAMACIONES POR COMISIONES Y GASTOS EN CUENTA CORRIENTE

FUENTE: Banco de España.

corriente; se han recibido con este objeto un total de 3.732 reclamaciones (10,9 % del total general), con un crecimiento del 62,3 % con respecto a 2021. En esta categoría no se han tenido en consideración las reclamaciones referidas expresamente a la permanencia de cuentas vinculadas al pago de préstamos hipotecarios que también devengan estas comisiones (véase epígrafe 1.5).

De todas aquellas comisiones y gastos que puede devengar la tenencia de una cuenta de pago o corriente, la comisión de mantenimiento es la que más conflictos genera entre clientes y entidades, que representa, dentro de todas las reclamaciones por comisiones en cuenta corriente recibidas, un 78,1 %, como se observa el gráfico 2.6.

RECLAMACIONES POR COMISIONES DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$$

FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en el gráfico 2.8.

El resultado de su tramitación y resolución se muestra en el esquema 2.5.

En un 70,1 % de los casos de esta casuística se ha llegado a la fase final del procedimiento, solicitándose alegaciones a la entidad reclamada y, a la luz de estas y del resto de la documentación obrante en el expediente, o bien se ha emitido un informe final, o bien ha habido un allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante. En concreto:

- a) En 1.815 ocasiones ha habido un allanamiento o un desistimiento, constando registrada la devolución de un total de 167.786 euros. En todo caso, como se ha

dicho anteriormente, la cantidad ha podido ser más elevada, puesto que no en todos los casos se conocen los términos del acuerdo alcanzado entre la entidad y su cliente.



El Banco valora positivamente toda rectificación de la conducta de la entidad que se produzca antes de informe, como sucede en los allanamientos y desistimientos que las entidades suelen recabar de sus clientes tras alcanzar acuerdos. No obstante, no puede dejar de observarse que las entidades podrían haber resuelto antes la controversia en su servicio de atención al cliente (SAC), o incluso haberla evitado con un trato más diligente con sus clientes.

- b) En 800 reclamaciones se han emitido informes finales. Consta la devolución de un total de 72.709 euros. De aquellos, 422 han sido favorables a la entidad reclamada; 352, favorables a la parte reclamante (la entidad ha rectificado su actuación en 233 de ellos), y en los 26 informes finales restantes no ha sido posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión planteada, principalmente porque lo que se reclama es el carácter abusivo de las comisiones, puesto que se ha apreciado su carácter extemporáneo o porque se trata de reclamaciones infundadas o inconcretas.

En estos casos se analiza el contrato marco aportado por las partes para comprobar lo que se ha pactado. También se comprueba, en aquellos casos en los que se haya modificado la comisión acordada en el momento de la contratación, el cumplimiento de los requisitos establecidos al efecto tanto en el contrato como en la normativa. En este sentido, en la mayoría de los IFR no se acreditaba suficientemente la adecuada custodia del contrato o que se hubieran modificado las condiciones contractuales de acuerdo con lo establecido en la normativa o en las buenas prácticas bancarias.



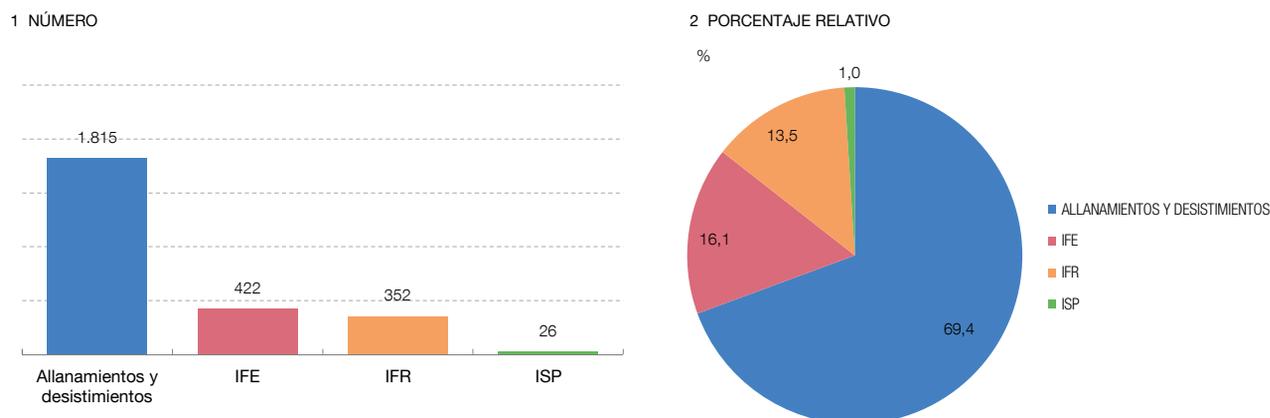
Para saber más, pueden consultarse los criterios de resolución de estos expedientes en el capítulo 3 de la presente Memoria.

En el gráfico 2.7 se muestra el número de todas estas reclamaciones que han finalizado con allanamiento o desistimiento, o con la emisión de un informe final, y su peso relativo.

Por lo que respecta al resto de las reclamaciones, en el 17,1 % de los casos (637 reclamaciones) no se aportaba la documentación que resulta necesaria para poder admitir a trámite el expediente. En estos casos, se indica previamente a los usuarios cuál es la documentación específica que se ha de remitir para tramitar la reclamación, pero, a pesar de ello, no se obtiene respuesta alguna o esta se recibe de modo incompleto.

En el 9,6 % de las ocasiones (360 reclamaciones), la reclamación ha sido inadmitida porque no se ha acreditado haberla presentado con anterioridad ante la entidad reclamada, o

Gráfico 2.7

RECLAMACIONES POR COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE QUE FINALIZAN CON ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

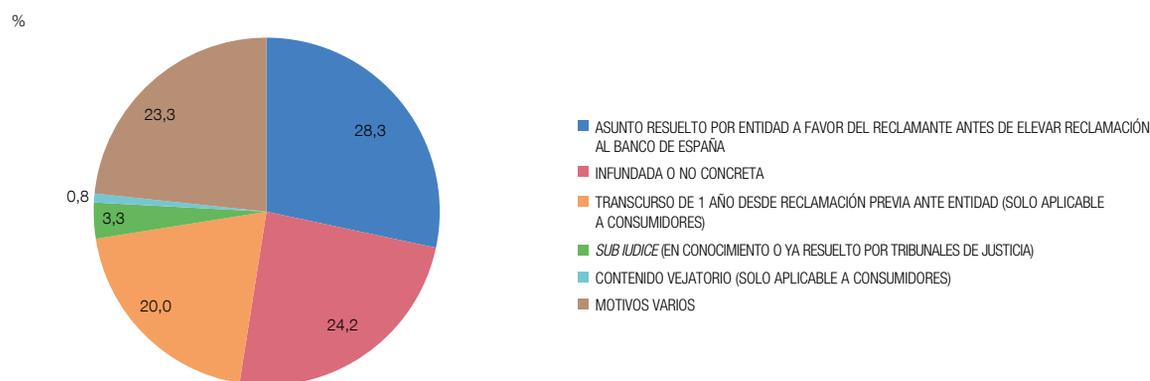
FUENTE: Banco de España.

bien no ha pasado el plazo legamente establecido de 15 días hábiles para ofrecer respuesta antes de acudir al Banco de España.

Finalmente, al margen de por la falta del trámite ante el SAC, según lo expuesto en el párrafo precedente, 120 reclamaciones han sido inadmitidas a trámite (3,2 % sobre el total). Los motivos se desglosan en el gráfico 2.8, siendo los principales los siguientes:

- En 34 expedientes (28,3 % de las inadmisiones), con toda la documentación obrante en este, constaba acreditada su resolución a favor del cliente antes de acudir al Banco de España.
- En 29 casos (24,2 %) se valoró el carácter manifiestamente infundado del asunto planteado, incluyendo en esta causa los supuestos en que se aprecia inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación, o bien los supuestos en los que no se concreta el motivo de la reclamación. Dos son los tipos de reclamaciones que hallan encaje en este epígrafe:
 - Aquellas que no especifican las fechas e importes de las comisiones que son objeto de reclamación, ni aportan documentación complementaria (por ejemplo, movimientos o extractos bancarios) de la que podría deducirse el importe reclamado. En este sentido, la concreción de fechas e importes permite constatar la existencia real de un perjuicio para el reclamante.
 - Aquellas en las que se pide que se lleve a cabo una revisión de toda la relación mantenida en el tiempo entre el cliente y la entidad. En estos casos se pone en conocimiento del cliente que el marco de actuación del Banco de España está

Gráfico 2.8

RECLAMACIONES POR COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE. MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

FUENTE: Banco de España.

restringido a tramitar e informar sobre reclamaciones planteadas por usuarios de servicios financieros en relación con operaciones concretas que les afecten. Así, es imprescindible que cada reclamación deba ceñirse a movimientos o apuntes concretos, o a cuestiones y actuaciones de las entidades unívocamente identificadas, expresando el motivo concreto de discrepancia a fin de su evaluación individual; en modo alguno debe pretenderse que se efectúe una revisión de la totalidad de la actuación de una entidad respecto a un cliente o producto, o una auditoría completa de la generalidad de movimientos habidos en ese producto durante un período prolongado de tiempo, pues ello desbordaría el ámbito regulado en el que se desenvuelve la resolución de reclamaciones.

- En «Motivos varios» (28 reclamaciones) se incluye una miscelánea de motivos que también impiden que se llegue a la elaboración de un informe. Entre ellos se encuentran la reclamación extemporánea (por el plazo que media entre el momento en que se cargan las comisiones hasta que se reclaman ante la entidad, por sobrepasar los cinco años); la falta de legitimación activa (se discuten comisiones cargadas en una cuenta en la que el reclamante no es titular, sin aportar documentación alguna que acredite representación), o la presentación de la reclamación en nombre de varios interesados que nada tienen que ver entre sí (en estos casos, se solicita la presentación de reclamaciones por separado).

1.3 Solicitud de documentación contractual de tarjetas *revolving*

Si bien las reclamaciones en las que se solicitaba documentación sobre contratos de tarjeta *revolving* tuvieron un pico derivado de la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) n.º 149/2020, de 4 de marzo, en la que se determinaba el carácter usurario de un tipo de

Esquema 2.6

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DE TARJETAS REVOLVING

N.º de reclamaciones		1.420 (4,2 % del total)
Inadmisiones	Reclamaciones resueltas con allanamiento, desistimiento o informe	
<p>109 reclamaciones (7,7 %). Principales motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asunto resuelto por entidad a favor del cliente antes de acudir a este servicio: 39,4 % – El motivo de disputa no satisfecho queda reducido a la solicitud de que los intereses del contrato se declaren abusivos o usurarios: 14,7 % – <i>Sub iudice</i>: 12,8 % – Haber acudido al SAC hace más de 1 año: 11,9 % 	<p>774 reclamaciones (54,5 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 360 a favor del reclamante: 250 allanamientos o desistimientos y 110 IFR – 394 IFE – 20 informes en los que, por diversos motivos, no se pudo emitir pronunciamiento sobre el fondo (ISP) 	
<p>En un 36,1 % el interesado no acredita haber solicitado la documentación a través de los canales establecidos por la entidad a estos efectos, o haber reclamado específicamente ante su falta de entrega</p>	% rectificación	77,2 %

FUENTE: Banco de España.

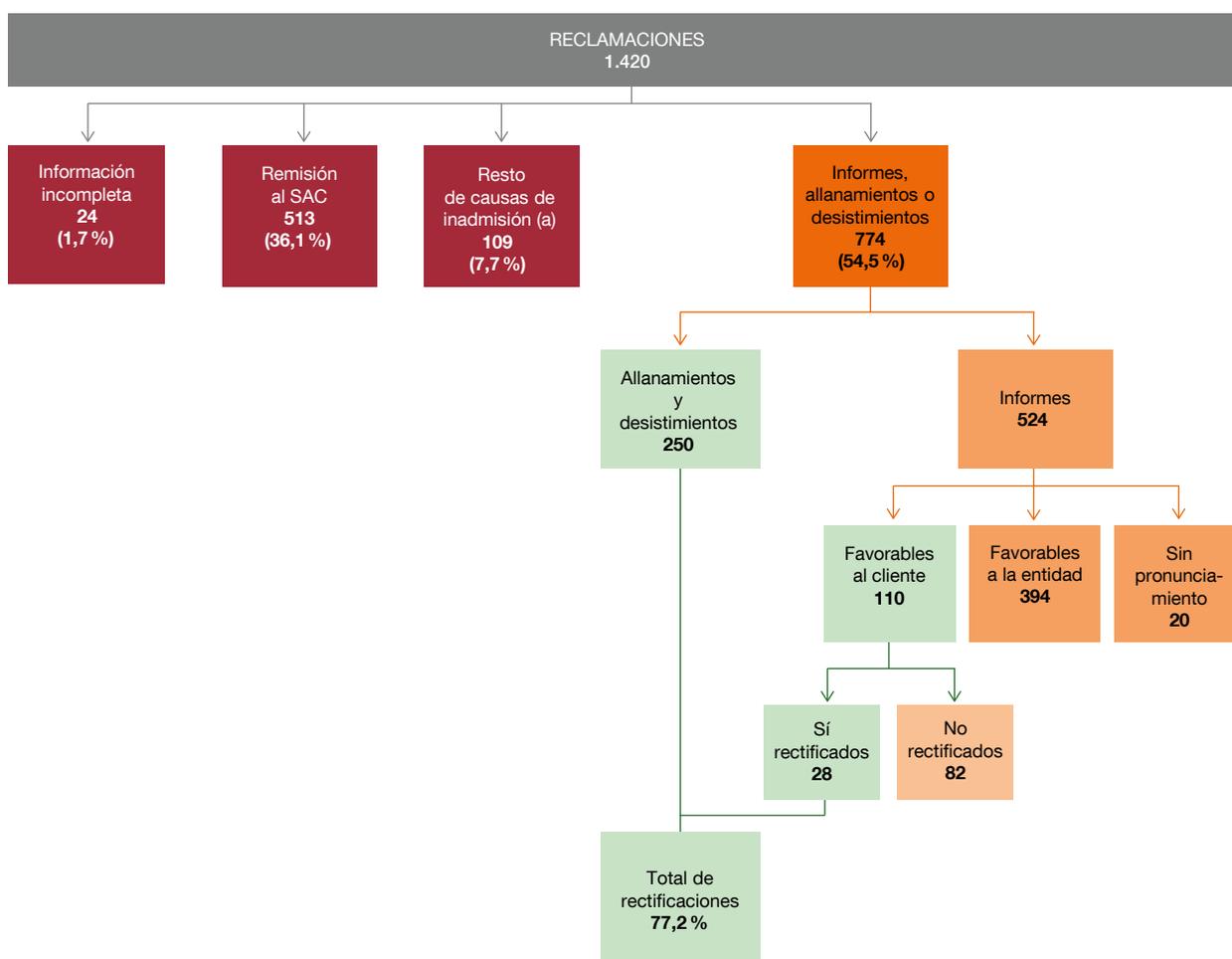
interés de una determinada tarjeta *revolving*, en los últimos meses se ha producido una considerable disminución que puede deberse, en parte, a que muchos de los temas analizados por el Banco de España tenían que ver con solicitudes de documentación preparatorias de procedimientos judiciales, y también al hecho de que el Alto Tribunal ha venido matizando su jurisprudencia anterior sobre usura (la más reciente de fecha 15 de febrero de 2023; n.º 257/2023).

Por esta temática se han recibido 1.420 reclamaciones (4,2 % del total), lo que supone una disminución del 62,3 % con respecto al año anterior.

El resultado de su tramitación es el que se muestra en el esquema 2.7.

En 513 expedientes (36,1 %), el ciudadano plantea al Banco de España su reclamación sin acreditar el trámite de reclamación previa ante su entidad, inadmitiéndose por tal motivo. En concreto, las principales casuísticas examinadas pueden agruparse del siguiente modo:

- a) No se aporta escrito de reclamación previa alguno.
- b) El SAC de la entidad no ha podido entrar en el fondo de la reclamación, por no haber quedado debidamente acreditada la representación del cliente. Este es un caso frecuente en reclamaciones interpuestas con intervención de abogado, en las que no se adjunta la debida representación.

RECLAMACIONES POR DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DE TARJETAS *REVOLVING*

Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

Cálculo del % total de rectificaciones = $\frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificadas}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$

FUENTE: Banco de España.

a Los motivos se detallan en el gráfico 2.9.

- c) El cliente ha acudido directamente al SAC para solicitar la documentación, en lugar de dirigirse a los canales establecidos por la entidad al efecto. De hecho, en algunos de estos expedientes consta la respuesta del SAC, que redirige al cliente a obtener la documentación al canal apropiado.
- d) Supuestos en los que se aporta respuesta del SAC en la que este adjunta copia del contrato de tarjeta, si bien remite al cliente al canal comercial para obtener copias de las liquidaciones y extractos que también ha podido solicitar, al tiempo que se le advierte de que, en ciertos casos, solo se facilitan aquellos al cliente

previo pago de la comisión establecida. En estos supuestos, se indica al reclamante que debe atender las instrucciones del SAC, de manera que, si no obtiene la documentación a través de dicho canal, puede volver al SAC para indicar que no se la han facilitado.

Como excepción a lo indicado en los apartados c) y d), cuando en el expediente consta una solicitud de información al SAC, pero tiene el sello de una sucursal, sí se da por cumplido el requisito de trámite previo, puesto que hay constancia de que el escrito se ha entregado en la oficina. En estos supuestos, se entiende que la entidad, de oficio, en vez de dar traslado al SAC, debería, igualmente de oficio, atender la solicitud de documentación (pues ya conoce la incidencia).

Por lo que respecta a las reclamaciones resueltas con inadmisión por causas distintas a la falta de SAC (109 reclamaciones), dichas causas se muestran en el gráfico 2.9. De ellas, destacan las siguientes:

- a) La reclamación ya ha sido resuelta a favor del cliente por la entidad antes de ser elevada al Banco. A pesar de que el reclamante afirma no disponer de copia del contrato de tarjeta suscrito, consta en el expediente su entrega por parte de la entidad.
- b) En el 14,7 % de los casos, los ciudadanos, además de solicitar copia del contrato de las tarjetas *revolving* contratadas (constando en el expediente su entrega), están disconformes con el tipo de interés previsto: consideran que es usurario y abusivo, y solicitan su nulidad y consiguiente devolución de los importes cobrados por tales conceptos. También se sitúan dentro de ese porcentaje los disconformes con la deuda generada y quienes solicitan, además del duplicado del contrato en su día suscrito, extractos desde el inicio de la relación contractual y/o entrega de un cuadro de amortización, casos estos últimos en que se infiere que la intención del reclamante es instar la nulidad judicial del contrato. En estos casos en que procede la inadmisión, adicionalmente se informa al ciudadano de los siguientes extremos:
 - El Banco de España no es competente para: i) determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual, ni la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado a la hora de firmar un contrato; ii) tampoco para determinar la nulidad de contratos o de sus cláusulas; iii) ni para pronunciarse sobre la retroactividad de la eliminación de cualquiera de las cláusulas de los contratos en su día suscritos. Todas las anteriores cuestiones corresponden, en exclusiva, a los órganos judiciales, los cuales, además, y a diferencia del Banco de España, deciden sobre dichas cuestiones haciendo uso de todos los medios de prueba admitidos en derecho.
 - Las entidades tienen obligación de facilitar copia del contrato a su cliente para que conozca los términos de su relación, así como los derechos y obligaciones

Gráfico 2.9

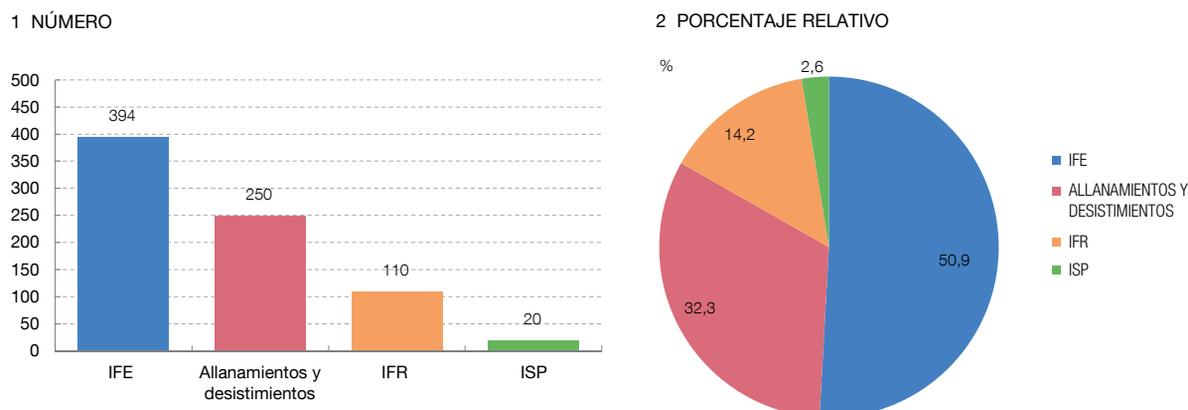
TARJETAS REVOLVING. MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

FUENTE: Banco de España.

en cada momento. Al mismo tiempo, también deben enviar comunicaciones periódicas, gratuitas, en las que se informe de la operativa habida durante ese tiempo. Sin embargo, si los clientes demandan información adicional, o que esta sea remitida por canales diferentes a los pactados, las entidades pueden repercutir la comisión que a tal efecto tengan establecida, siempre y cuando informen sobre ella con antelación. En esta línea, cuando el objeto de las reclamaciones es la obtención de un cuadro de amortización o de duplicados de extractos de manera gratuita, se procede a su inadmisión, por no estar amparada dicha petición en un derecho reclamable.

Los expedientes que han llegado hasta la fase final del procedimiento (774) se representan en el gráfico 2.10:

- En 250 de ellos se ha producido un allanamiento o desistimiento, porque se ha facilitado copia de la documentación solicitada. A este respecto, si, además del contrato de tarjeta, también se solicitaba copia del histórico de todos los extractos, se informa al ciudadano de que la entrega de duplicados de extractos sin coste alguno no es reclamable ante el Banco de España, pues depende de la política comercial de las entidades. En estos casos consta la devolución de un total de 67.104 euros; se trata de casos en que las entidades, además de entregar la documentación solicitada, por motivos comerciales devuelven parte de los intereses cobrados que también se reclaman.
- En los expedientes en los que se ha emitido informe final (524) se analiza si la entidad ha cumplido con las solicitudes de información y documentación realizadas por sus clientes, siempre que estas se hubieran presentado en el lugar adecuado. Los criterios de resolución se desarrollan en el capítulo 3. Se han emitido 110 IFR, 394 IFE y 20 ISP. En la mayor parte de los informes emitidos a favor del cliente, lo que se apreció fue una falta de acreditación de haber atendido dichas peticiones de información (siempre

RECLAMACIONES POR DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DE TARJETAS REVOLVING QUE FINALIZAN CON ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

FUENTE: Banco de España.

que no resultasen desproporcionadas) o la falta de aportación de la correspondiente documentación contractual.

1.4 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios

Las reclamaciones por disconformidad con los gastos de formalización de préstamos hipotecarios han ido descendiendo en los últimos años, ya que en el origen de estas está la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) n.º 705/2015, de 23 de diciembre de 2015, que declaró abusivas determinadas cláusulas insertas en los contratos de préstamos hipotecarios y, entre ellas, la que se refiere a la atribución en exclusiva de determinados gastos de la operación al cliente. Así, el pico más importante de expedientes por esta materia se produjo en el año 2017.

Las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios recibidas en el ejercicio han sido 6.190. De ellas, 1.401 han tratado sobre gastos asociados a la suscripción y formalización del préstamo hipotecario (registro, gestoría, tasación, impuestos, notaría, etc.), solicitando los prestatarios la devolución de los importes abonados. El cobro de estos gastos es un motivo recurrente de reclamaciones ante el Banco de España, si bien durante este último año ha disminuido en un 76,3 %.

El resultado de la tramitación y resolución de estos 1.401 expedientes se muestra en el esquema 2.9.

Como puede observarse, la inmensa mayoría han sido inadmitidas a trámite: sin tener en cuenta aquellas en las que no se acreditaba el trámite del SAC, 1.280 reclamaciones, el 91,4 %.

Esquema 2.8

GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

N.º de reclamaciones	1.401 reclamaciones (4,1 % del total). Esta es la cuestión más reclamada de este producto (22,6 %)		
Inadmisiones	Reclamaciones resueltas con allanamiento, desistimiento o informe		
Más del 91 % de las reclamaciones han sido inadmitidas. Los motivos principales son: <ul style="list-style-type: none"> – Carecer este servicio de competencias para determinar la nulidad o el carácter abusivo de cláusulas contractuales (casi el 89 %) – Haber transcurrido más de 1 año desde que el cliente reclamó ante su entidad (casi el 9 %) 	77 reclamaciones, un 5,5 % del total: <ul style="list-style-type: none"> – 22 a favor del reclamante: 15 allanamientos y desistimientos, y 7 IFR – 13 IFE – 42 informes en los que no se pudo emitir pronunciamiento sobre el fondo (ISP) 		
En un 1,6 % no se ha acudido al SAC y en un 1,6 % no se ha aportado la documentación necesaria para dar trámite al expediente	% rectificación	81,8 %	

FUENTE: Banco de España.

Los motivos se desglosan en el gráfico 2.11. El principal deriva del hecho de que el ámbito de actuación del sistema de reclamaciones se circunscribe al conocimiento de la aplicación de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas bancarias, no siendo competente para pronunciarse sobre la validez o legalidad de las cláusulas contractuales o sobre su carácter abusivo, ni para valorar el importe de los gastos a devolver, ni tampoco las consecuencias derivadas de dichos pronunciamientos. Todas estas cuestiones deben plantearse, en su caso, en sede judicial.

No obstante, este servicio analiza si las entidades reclamadas que han comercializado préstamos hipotecarios antes de la entrada en vigor de la Ley 5/2019³ han realizado un análisis de la cláusula en controversia a la luz de los criterios establecidos por el Tribunal Supremo y por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y si lo han trasladado a sus clientes.

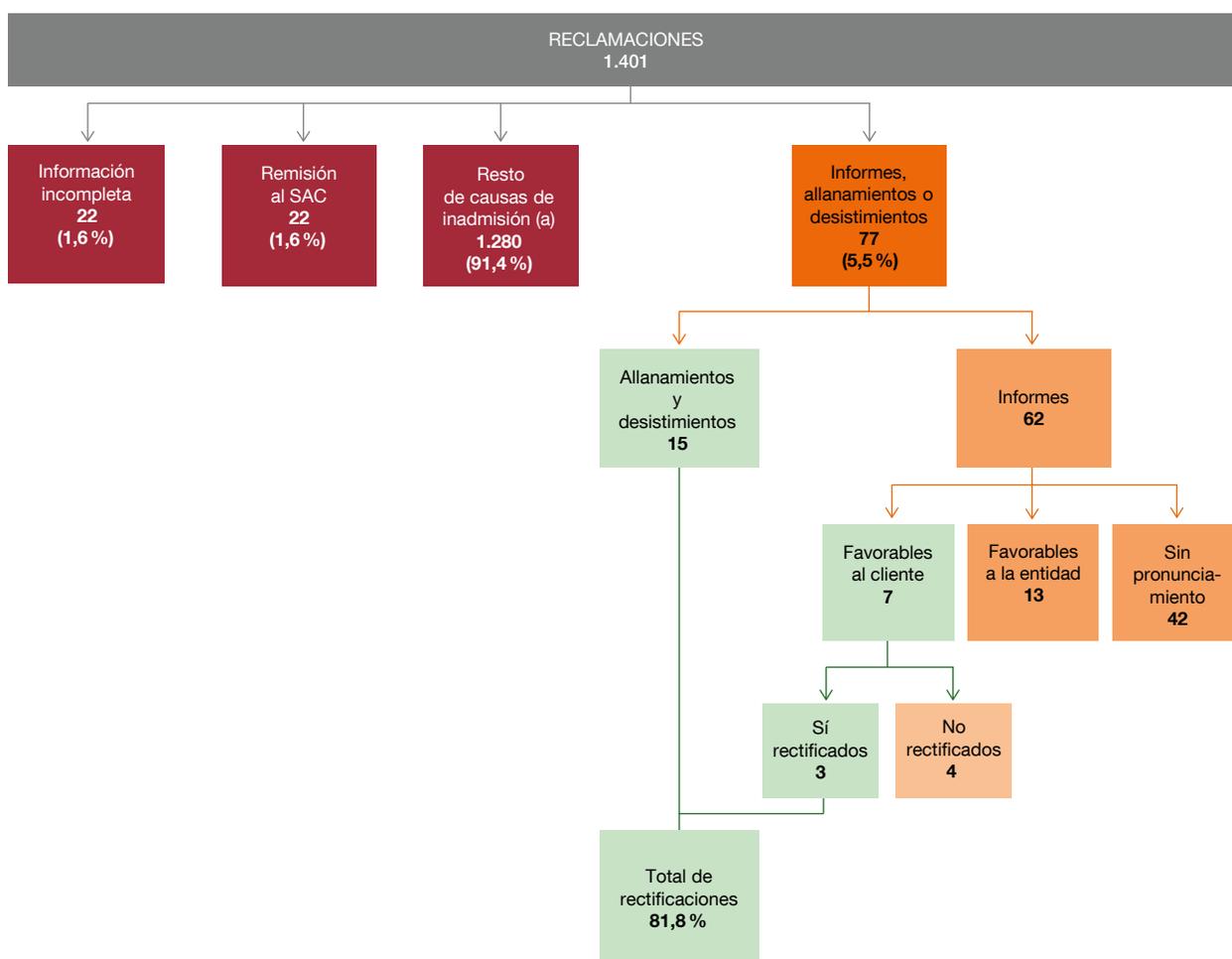


Además, según los casos, se profundiza en el análisis, para orientar de la manera más completa posible al ciudadano sobre sus derechos, indicando si su reclamación es extemporánea (por el transcurso de cinco años desde el pago de facturas que documentan los gastos de formalización hasta la fecha de presentación de su reclamación, los hechos podrían considerarse prescritos, en virtud de lo establecido en el apartado segundo del [artículo 1964 del Código Civil](#)), si se está ante un supuesto de hecho no tratado por la jurisprudencia (por ejemplo, por tratarse de una hipoteca sobre no vivienda), o, a título informativo, se indica si en la escritura hay una cláusula sobre el reparto de los gastos.

³ Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que aclaró el régimen de reparto de gastos. En concreto, el artículo 14 establece la distribución de los gastos de formalización entre la entidad y el cliente, disponiendo que este asumirá los gastos de tasación, y la entidad, los registrales y los notariales de la escritura de préstamo hipotecario, y que el pago de los impuestos se hará según la normativa fiscal en vigor.

Esquema 2.9

RECLAMACIONES POR GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$$

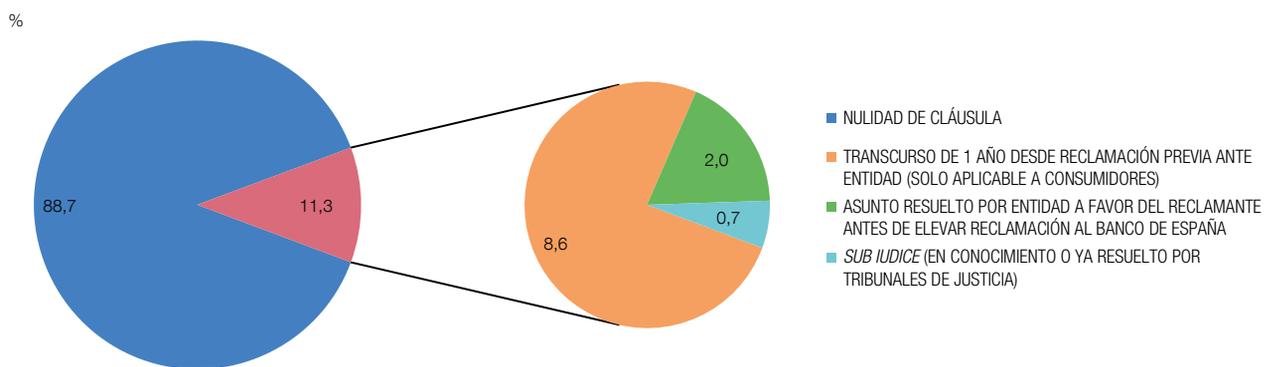
FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en el gráfico 2.11.

En cuanto a las reclamaciones resueltas con allanamiento de la entidad reclamada o desistimiento del interesado, o con informe final emitido (77 reclamaciones, un 5,5 %), es una consecuencia lógica derivada de la ausencia de competencia del Banco de España sobre la materia reclamada; esta debe someterse a los tribunales de justicia. El número y el peso relativo de estas se representan en el gráfico 2.12.

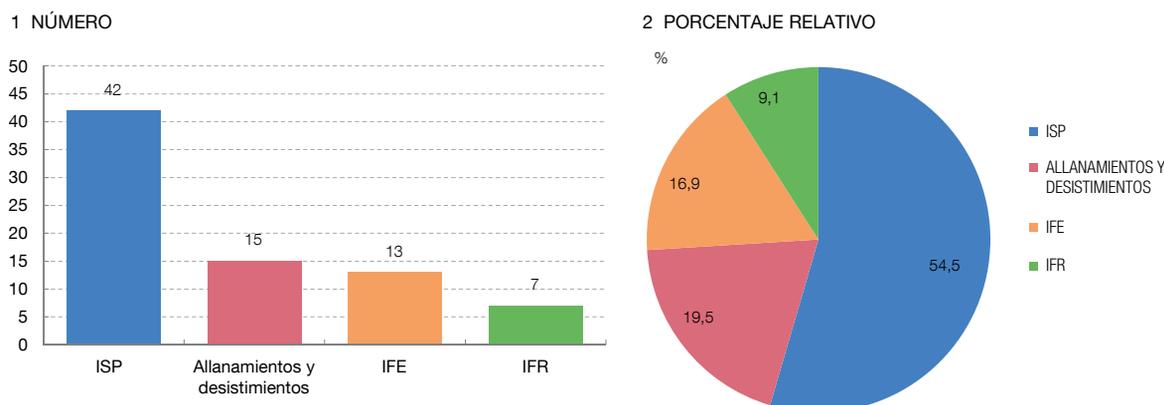
En los casos en los que se ha emitido informe final, lo que se analiza es si la entidad contra la que se reclamó ha atendido adecuadamente las solicitudes de información de sus clientes. Aquellos casos en los que el informe resulta favorable al reclamante suelen deberse a la

Gráfico 2.11

GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS. MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.12

RECLAMACIONES POR GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS QUE FINALIZAN CON ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

FUENTE: Banco de España.

aportación de documentación incompleta o a que la entidad no ha argumentado suficientemente su negativa a aplicar los criterios jurisprudenciales. En aquellas operaciones suscritas con posterioridad a la citada Ley 5/2019, lo que se analiza es si la información y el reparto de gastos se adecúan a lo previsto en ella. En todo caso, el criterio para determinar el sentido de estos se explica con detalle en el capítulo 3 de la presente Memoria.

Sumadas las cantidades devueltas, ya sea mediante allanamiento, desistimiento o tras la emisión de un informe final, se concluye que las entidades reclamadas reembolsaron gastos de formalización a sus clientes por un montante acumulado de 23.542 euros (7.601 euros en trámite de allanamiento o desistimiento y 15.941 euros tras el informe final motivado).

Esquema 2.10

COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE VINCULADA AL PAGO DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO

N.º de reclamaciones	1.213 reclamaciones (3,6 % del total) Segunda cuestión más reclamada en préstamos hipotecarios	
Inadmisiones	Reclamaciones resueltas con allanamiento, desistimiento o informe	
En un 2,1 % de las ocasiones el servicio no ha podido admitir a trámite la reclamación Principalmente, porque la cuestión había sido resuelta favorablemente al cliente con anterioridad a elevar su reclamación ante este servicio	651 reclamaciones (la mayoría, 53,7 % del total) — 549 a favor del cliente: 412 allanamientos y desistimientos y 137 IFR — 86 IFE — 16 informes en los que no se pudo emitir pronunciamiento sobre el fondo (ISP)	
En un 28,5 % no se ha aportado toda la documentación necesaria para dar trámite al expediente y en un 15,7 % no se ha reclamado previamente ante la entidad.	% rectificación	91,1 %

FUENTE: Banco de España.

1.5 Comisión de mantenimiento en cuenta corriente (vinculada al pago de un préstamo hipotecario)

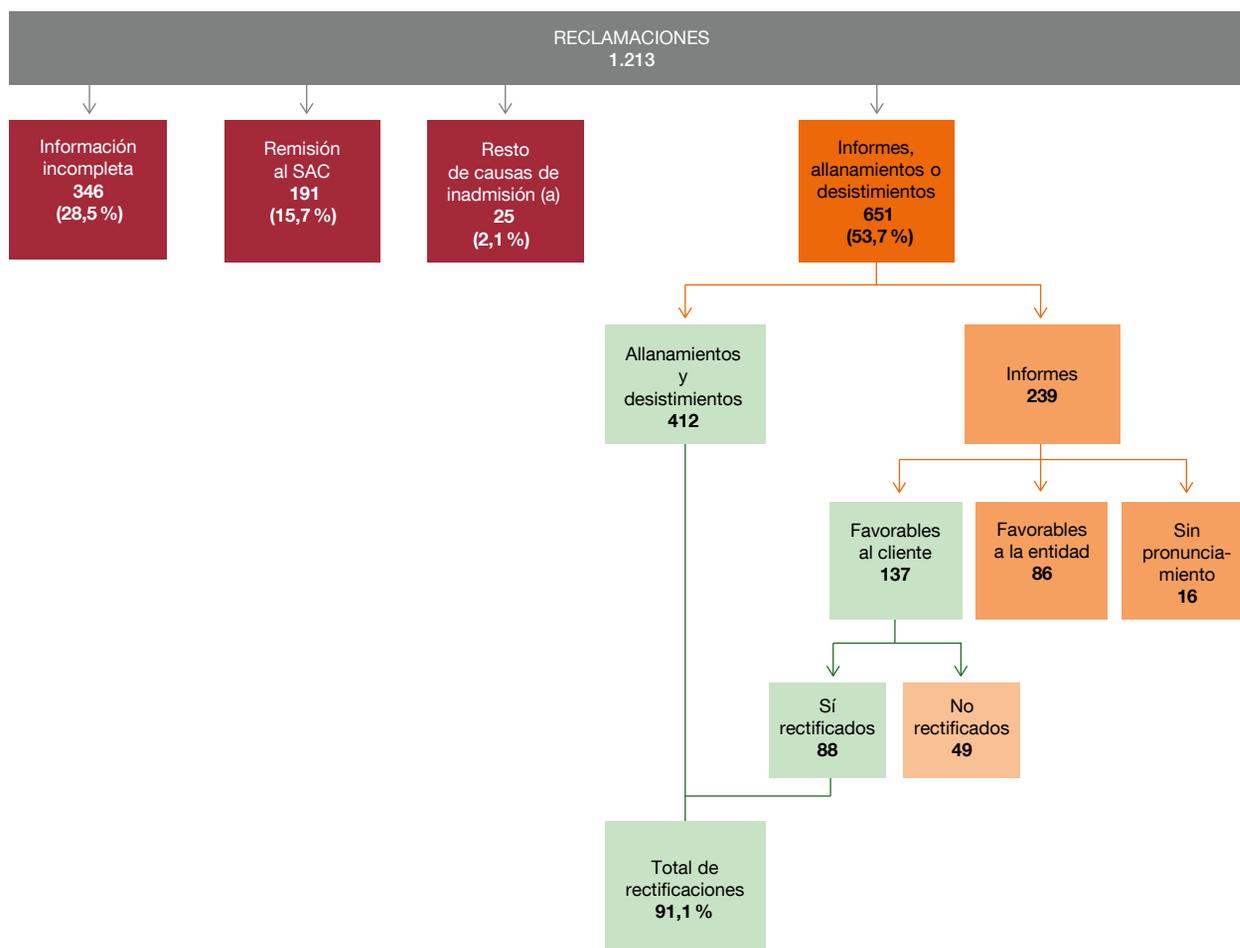
Se han recibido 1.213 reclamaciones por esta temática, que representan un 3,6 % del total de las recibidas y un aumento del 11,9 % respecto a 2021. Dichas reclamaciones fueron tramitadas y resueltas del modo en que se representa en el esquema 2.11.

En esta materia, concretamente en el 53,7 % de los casos, bien se ha emitido un informe final, bien la parte reclamante ha desistido de la reclamación presentada o la entidad ha satisfecho íntegramente las pretensiones de su cliente.

- En 412 reclamaciones, las entidades han procedido a la devolución de los cargos por comisiones en cuenta corriente vinculadas al pago de un préstamo hipotecario, allanándose de este modo a la pretensión de la parte reclamante, o se ha acreditado un desistimiento de su cliente, tras haber alcanzado un acuerdo (no siempre constan los términos de este). En estos casos de allanamiento o desistimiento, consta la devolución de un total de 32.836 euros.
- En los 239 casos en los que se ha emitido informe final, lo que se ha analizado es si la entidad se ha ajustado a la normativa aplicable en función de la fecha de contratación del préstamo hipotecario y si se ha hecho uso de la cuenta vinculada para finalidades diferentes al pago del préstamo y seguros asociados. Se ha emitido informe favorable al reclamante cuando la documentación aportada ha resultado ser incompleta o cuando la entidad no ha acreditado suficientemente que la cuenta estaba siendo utilizada para otros fines. En todo caso, los criterios de resolución de estos informes y sentido de estos se explican con detalle en el capítulo 3 de la presente Memoria.

Esquema 2.11

RECLAMACIONES POR COMISIONES DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE VINCULADA AL PAGO DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

Cálculo del % total de rectificaciones = $\frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$

FUENTE: Banco de España.

a El motivo se detalla en gráfico 2.14.

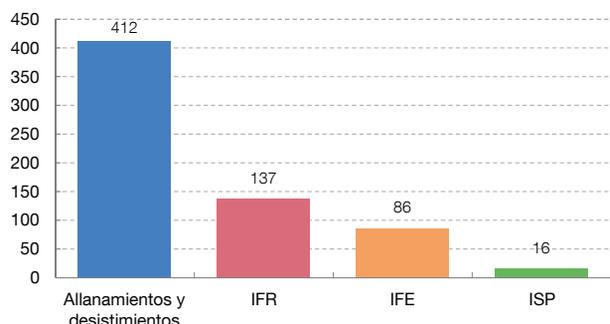
El número y el peso relativo de los informes finales (IFR, IFE e ISP) y de los allanamientos y desistimientos pueden observarse en el gráfico 2.13.

En 346 expedientes (28,5 % de las reclamaciones de esta tipología), estando acreditado el trámite de reclamación previa ante la entidad reclamada, la documentación aportada no ha sido suficiente para poder solicitar alegaciones a la entidad (por ejemplo, por no aportarse copia de los extractos bancarios que contenga las comisiones con las que el ciudadano no estaba conforme).

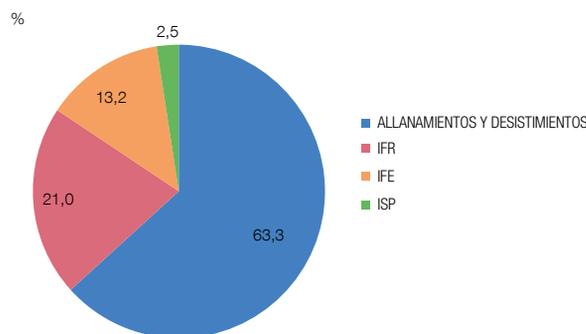
Gráfico 2.13

RECLAMACIONES POR COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE VINCULADA AL PAGO DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO QUE FINALIZAN CON ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

1 NÚMERO



2 PORCENTAJE RELATIVO

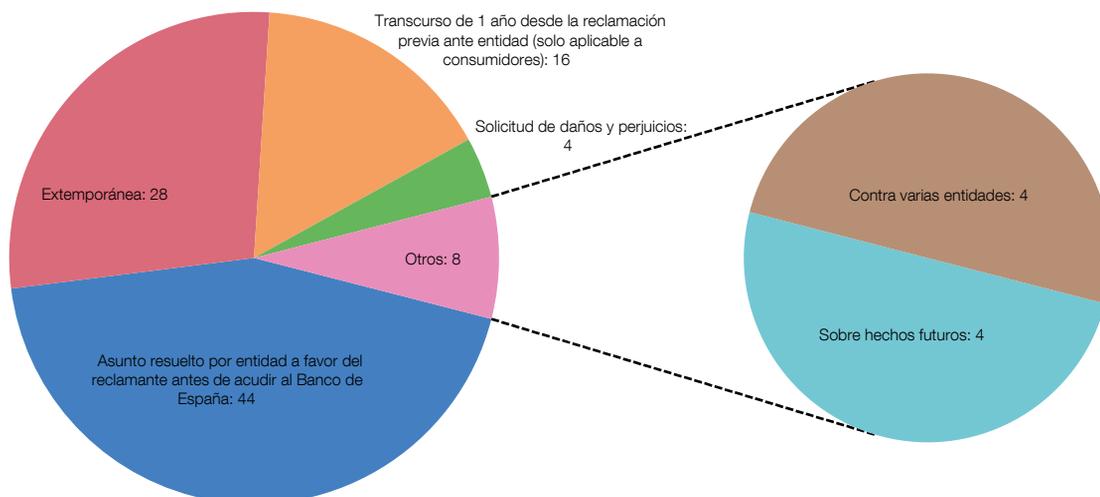


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.14

COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTA CORRIENTE VINCULADA AL PAGO DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO. MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

%



FUENTE: Banco de España.

En 191 expedientes (15,7% de los casos) no se ha acreditado haber presentado la reclamación con anterioridad ante la entidad reclamada, o que hubiera transcurrido el plazo que esta tiene para dar respuesta.

Finalmente, otras 25 reclamaciones (2,1%) han sido inadmitidas a trámite (sin tener en cuenta los casos en los que no estaba acreditado el SAC). Los motivos (y su peso relativo) se detallan en el gráfico 2.14. Los principales son estos dos:

- De la documentación obrante en el expediente, queda acreditado que la entidad reclamada ha satisfecho íntegramente la pretensión de su cliente (devolución de las comisiones de mantenimiento) con anterioridad a elevar su reclamación ante este servicio.
- La reclamación es extemporánea: el cliente interpuso la reclamación previa ante la entidad reclamada por comisiones cargadas en la cuenta corriente hace más de cinco años.

2 Estadísticas generales

Como punto de partida, se ha de tener en consideración que **cada reclamación individual da lugar a un expediente**, al que se incorpora la documentación aportada por el reclamante y la de la entidad reclamada, así como los escritos de respuesta enviados a las partes por el Banco de España.

La actividad de los 34.146 expedientes de reclamación tramitados en el año 2022 ha conllevado la gestión de 180.395 entradas y salidas de documentos por registro, representativos de un 58,9 % del volumen de escritos registrados en la institución durante todo el año; en particular, un 49,5 % de las entradas totales (161.976 escritos) y un 69,6 % de las salidas totales (144.052 escritos).

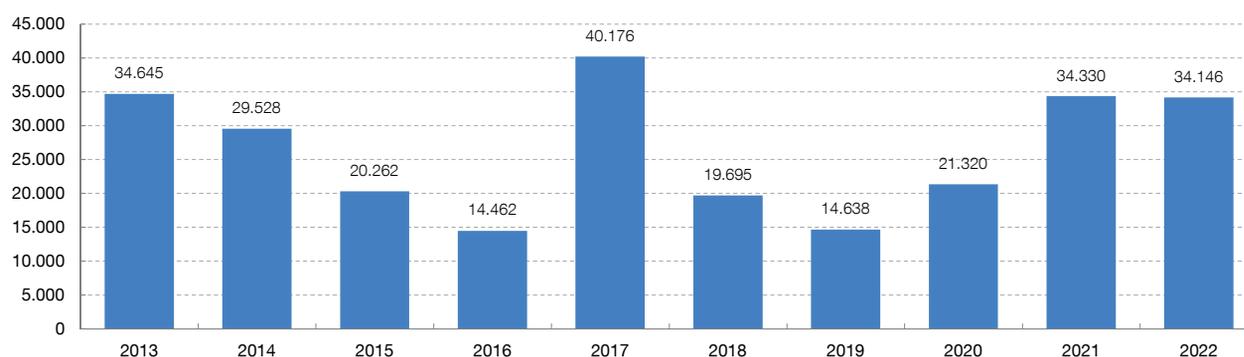
Todo ello determina que 2022 haya sido uno de los ejercicios de mayor actividad durante la última década, tal y como puede apreciarse en el gráfico 2.15.

Las 34.146 reclamaciones resueltas en 2022, en concreto, han motivado:

- 80.142 escritos de entrada** (toda la documentación relativa a la reclamación presentada por el ciudadano, las alegaciones de la entidad reclamada y los escritos de rectificación, en su caso), lo que supone una **media diaria de recepción, análisis y tratamiento de 220 escritos**.
- 100.253 escritos de salida** —escritos del Banco de España dirigidos *a la parte reclamante* (informando de la falta de documentación, o de que concurre alguna causa de inadmisión, así como enviando copia del informe final) y *a la entidad reclamada* (principalmente, requerimientos de alegaciones y envío del informe final motivado)—. Ello supone una **media diaria de elaboración, firma y envío de 403 escritos**.

El gráfico 2.16 muestra la evolución mensual de las reclamaciones recibidas (trazo en línea continua) y de los escritos de entrada y de salida (barras).

Gráfico 2.15

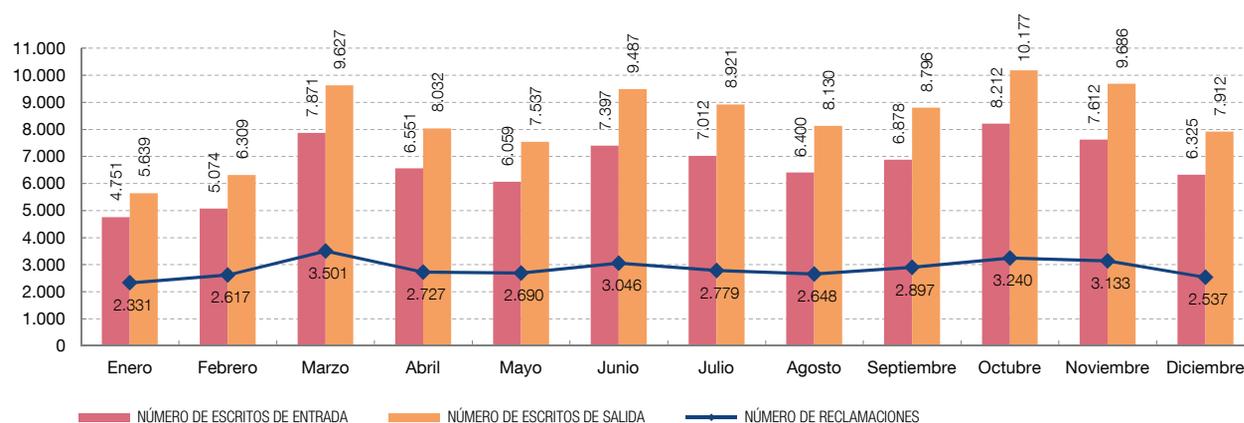
RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.16

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS Y LA DOCUMENTACIÓN GENERADA

El gráfico muestra el número de reclamaciones presentadas por los usuarios, mes a mes (línea). Asimismo, se detalla el número de escritos recibidos y remitidos a las partes interesadas en cada una de ellas (barras).

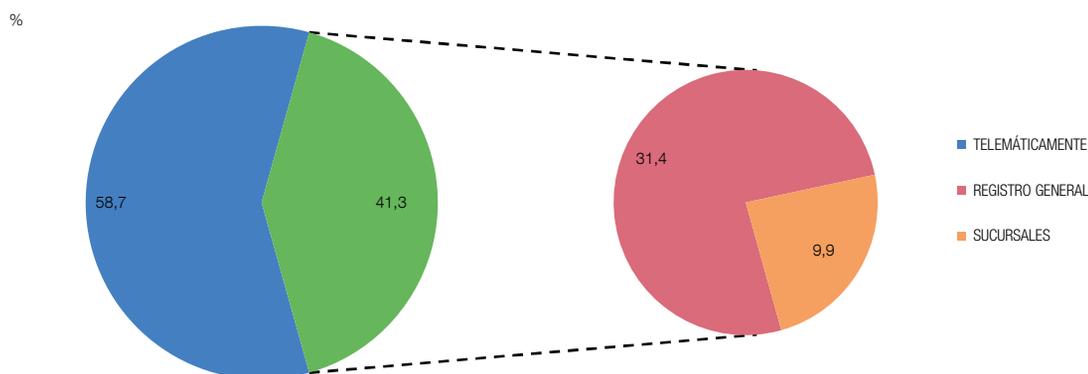


FUENTE: Banco de España.

2.1 Cómo se reclamó y lugar de incidencia

En el gráfico 2.17 se muestra el canal utilizado por los interesados para presentar su reclamación ante el Banco de España, siendo predominante la vía telemática (a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones); en el cuadro A1.1 del anejo 1 se muestra la provincia donde tuvo lugar la incidencia. Como se observa, destacan, por este orden, Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Alicante y Málaga (el total de estas seis provincias acumulan el 51,5% de las incidencias surgidas).

Gráfico 2.17

MODO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

FUENTE: Banco de España.



Para más información sobre la forma de presentar reclamaciones, pueden consultarse los siguientes enlaces:

- [Presentación telemática](#)
- [Registro General de Madrid y sucursales](#)

2.2 Reclamaciones recibidas, por entidad

El gráfico 2.18 muestra el tipo de entidades contra las que se han dirigido las reclamaciones recibidas.

La mayoría de las reclamaciones recibidas se dirigen contra los bancos, que absorben el 79,5% del total. Les siguen las cooperativas de crédito, con el 4,2%, las sucursales de entidades de crédito comunitarias, con el 2,8%, y, finalmente, las cajas de ahorros, con tan solo el 0,04%⁴, lo que no es de extrañar porque actualmente solo hay dos registradas.

Las reclamaciones recibidas contra las entidades de pago híbridas (EFC-EP híbridas) y los establecimientos financieros de crédito (EFC) representan, respectivamente, el 10,8% y el 1,3% del total.

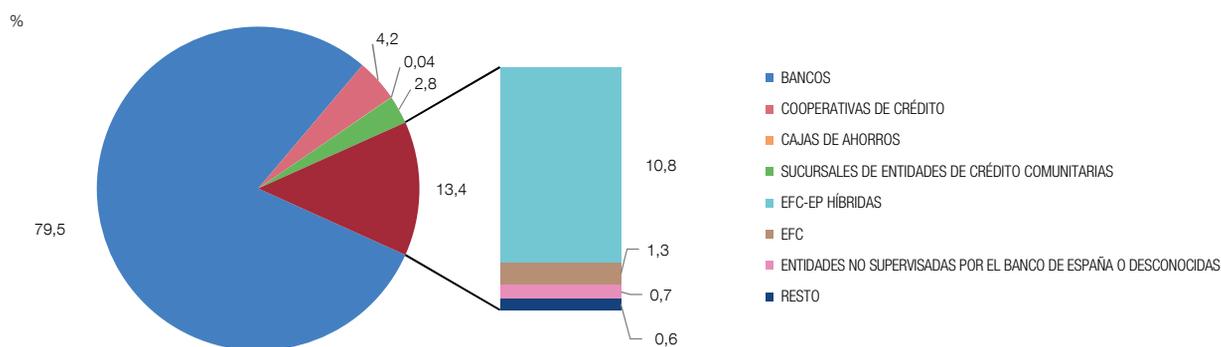


El 0,7% de las reclamaciones se dirigieron contra entidades en las que o bien no se identificaba la entidad reclamada, o bien se dirigía contra una entidad no supervisada por el Banco de España, como compañías aseguradoras —competencia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones— y empresas de concesión de préstamos o de cobros no registradas en el Banco de España.

⁴ Este bajo porcentaje motiva que no aparezca reflejado en el citado gráfico.

Gráfico 2.18

TIPOS DE ENTIDADES RECLAMADAS



FUENTE: Banco de España.

El 0,6 % restante corresponde a reclamaciones dirigidas a otras entidades supervisadas por el Banco de España, principalmente entidades de pago, entidades de dinero electrónico y sucursales de unas y otras, entidades extranjeras comunitarias que operan en España en régimen de libre prestación de servicios, intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios.

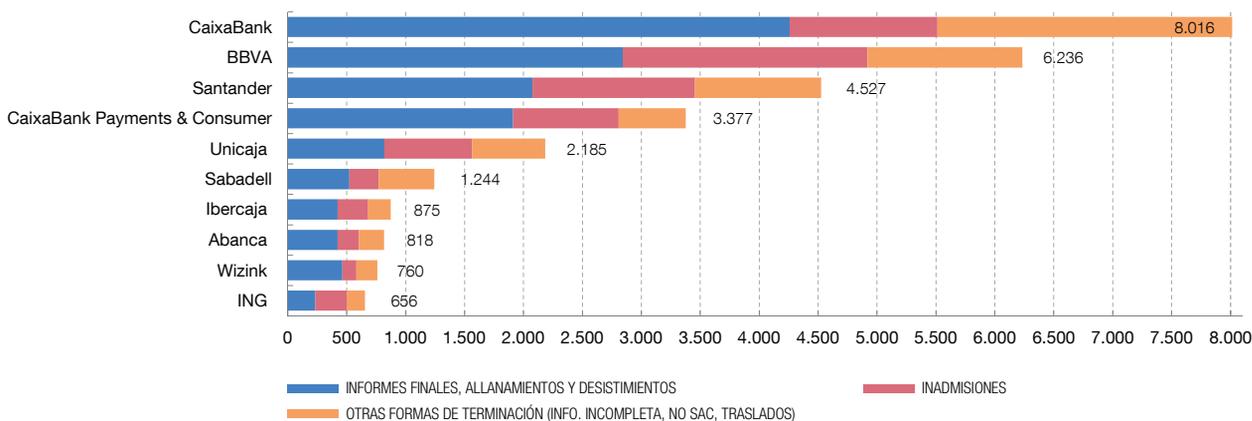
En el anejo estadístico se ofrece información de las reclamaciones contra distintas entidades que han finalizado con un informe final y motivado del Banco de España, tanto si finalmente es posible entrar sobre el fondo de la cuestión (con informe favorable al reclamante o a la entidad) como si no lo es (informe sin pronunciamiento), o con allanamiento de la entidad a las pretensiones de su cliente o desistimiento de la parte reclamante (esto es, con rectificación antes de informe), y se indica el tipo de entidad.

Finalmente, el gráfico 2.19 muestra las diez entidades más reclamadas, que han recibido más de 600 reclamaciones, con el desglose de las que han sido resueltas con informe final, allanamiento o desistimiento, o bien no han sido admitidas a trámite, o las que han finalizado de alguna otra forma —remisión al SAC, información incompleta o traslado a otro organismo—.

Estas entidades concentran el 84 % del total de las reclamaciones recibidas. Todas ellas son bancos nacionales, salvo ING Bank NV, Sucursal en España (sucursal de una entidad de crédito extranjera comunitaria) y CaixaBank Payments & Consumer, entidad de pago híbrida. Asimismo, las tres entidades con más reclamaciones (CaixaBank, BBVA y Santander) concentran el 55 %, por encima de las 4.000 reclamaciones cada una de ellas. Como resulta esperable por el tamaño relativo del correspondiente grupo financiero, la suma de las reclamaciones recibidas en 2022 contra CaixaBank y CaixaBank Payments & Consumer, 11.393, suponen algo más de la tercera parte del total del sistema.

Como medida relativa de la incidencia que tienen las reclamaciones sobre el nivel de actividad de las entidades, en el gráfico 2.20 se presenta un análisis circunscrito a las reclamaciones

Gráfico 2.19

ENTIDADES QUE MÁS RECLAMACIONES HAN RECIBIDO EN EL BANCO DE ESPAÑA EN 2022

FUENTE: Banco de España.

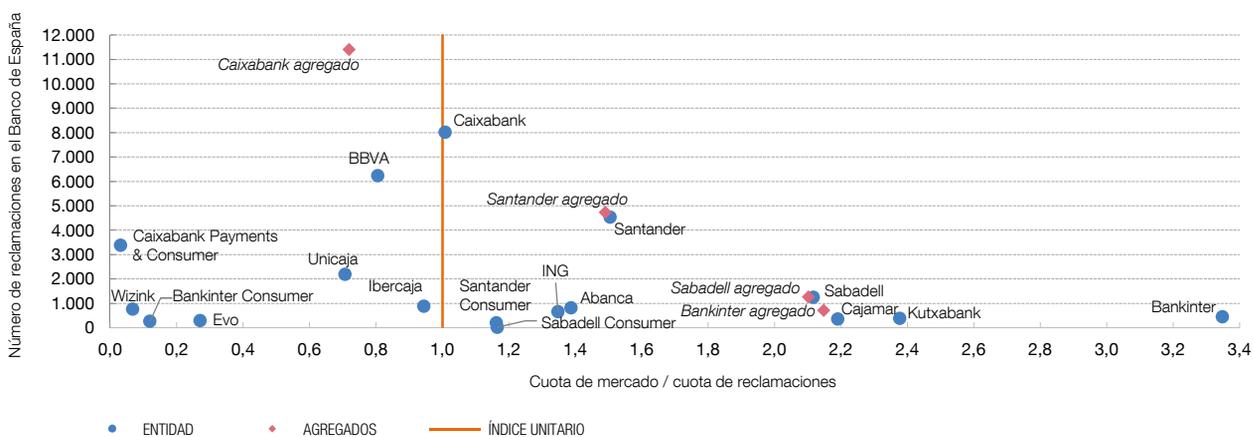
Gráfico 2.20

ENTIDADES: COMPARACIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL BANCO DE ESPAÑA EN 2022 Y VOLUMEN DE ACTIVIDAD

Este gráfico presenta un análisis circunscrito a diecisiete entidades y cuatro agregaciones, que pone en relación su tamaño relativo en términos de actividad en depósitos y créditos con el número absoluto de reclamaciones recibidas en la institución por cada una, dentro del mismo universo. De este modo:

- En el eje de ordenadas (Y) se muestra el número de reclamaciones recibidas en el Banco de España.
- En el eje de coordenadas (X) se muestra el siguiente índice: cuota de mercado / cuota de reclamaciones; donde:
 - a. Cuota de mercado es el resultado de dividir el volumen de actividad en depósitos y créditos de cada una de las diecisiete entidades entre el volumen de actividad total en depósitos y créditos de todas ellas.
 - b. Cuota de reclamaciones es el resultado de dividir el número de reclamaciones recibidas en el Banco de España de cada una de las diecisiete entidades entre el número total de las recibidas en el Banco de España por todas ellas.

El índice unitario representa el caso en el que la cuota en reclamaciones es igual a la cuota de actividad, lo que significa que las reclamaciones recibidas en el Banco de España son las que cabe esperar según la cuota de mercado. Así, un índice inferior a uno significa que la cuota en reclamaciones es superior a la cuota de actividad, circunstancia que, en principio, puede considerarse negativa (se reciben en el Banco de España más reclamaciones de las que cabría esperar en función de su cuota de mercado).



FUENTE: Banco de España.

recibidas por diecisiete entidades, que pone en relación su tamaño relativo en términos de actividad en depósitos y créditos con el número absoluto de reclamaciones recibidas por cada una dentro del mismo universo. Así, un índice inferior a uno significa que la cuota en reclamaciones es superior a la cuota de actividad, circunstancia que, en principio, puede considerarse negativa. El gráfico también incorpora una referencia agregada para los casos de Caixabank, Santander, Sabadell y Bankinter, resultado de integrar los datos de cada una de ellas con los de las correspondientes filiales de pagos y/o financiación al consumo, con las que, además, comparten respectivamente SAC, de manera que se facilita una visualización más real del peso relativo de las reclamaciones en cada una de estas entidades. La medida que ofrece el gráfico 2.20 pone de relieve el impacto que tiene en reclamaciones la singularidad de los modelos de negocio de Wizink Bank y Caixabank Payments & Consumer.

2.3 Materias reclamadas

En el cuadro 2.2 se presenta una agrupación de las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas, junto con el porcentaje que representan en el número total de reclamaciones de 2022 y 2021, con objeto de comparar la variación interanual. Por su parte, el gráfico 2.21 representa el porcentaje relativo de cada una de esas materias.

Tal y como se ha detallado en el epígrafe 2.1 precedente, el producto por el que más reclamaciones se han recibido, las tarjetas, así como su crecimiento, viene ocasionado en gran parte por el aumento de incidencias motivadas por operaciones presuntamente fraudulentas. Esta circunstancia también se aprecia en las transferencias: se trata de la segunda casuística que más ha crecido este ejercicio (63 %), principalmente por operaciones presuntamente fraudulentas llevadas a cabo por Internet.

Por lo que respecta a cuentas corrientes, en comparación con el año 2021, su variación se debe fundamentalmente al aumento de las reclamaciones por el cobro de comisiones de mantenimiento en cuenta corriente.

La disminución de reclamaciones por los gastos de formalización de préstamos hipotecarios explica en gran parte la caída de reclamaciones relacionadas con hipotecas con respecto al año 2021.

Las reclamaciones por servicio de caja, aunque su peso relativo es escaso (0,8 %), son las que mayor crecimiento han experimentado (108,4 %). En esta categoría se encuadran los problemas expuestos por la clientela en relación, entre otros, con el horario de caja, la entrega o retirada de billetes por estar deteriorados o ser presuntamente falsos, comisiones por reintegros o ingresos en efectivo, o la discrepancia con el importe que se entrega en efectivo o que se ingresa en una cuenta de pago.

En el epígrafe 2.1 de esta Memoria se analizan en detalle los cinco motivos por los que se han presentado mayor número de reclamaciones (operaciones presuntamente fraudulentas, efectuadas mediante tarjeta o transferencia; comisiones de mantenimiento en

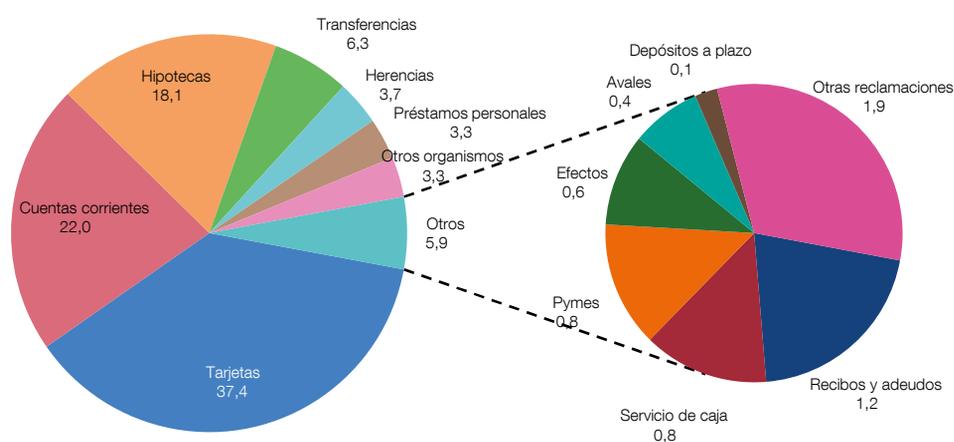
Cuadro 2.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

	2022		2021		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Tarjetas	12.771	37,4	10.132	29,5	26,0
Cuentas corrientes	7.523	22,0	5.858	17,1	28,4
Hipotecas	6.190	18,1	11.481	33,4	-46,1
Transferencias	2.157	6,3	1.323	3,9	63,0
Herencias	1.249	3,7	1.145	3,3	9,1
Préstamos personales	1.143	3,3	1.907	5,6	-40,1
Otros organismos	1.115	3,3	981	2,9	13,7
Recibos y adeudos	415	1,2	242	0,7	71,5
Servicio de caja	273	0,8	131	0,4	108,4
Pymes	271	0,8	226	0,7	19,9
Efectos (cheques, letras y pagarés)	200	0,6	155	0,5	29,0
Avales	152	0,4	156	0,5	-2,6
Depósitos a plazo	49	0,1	41	0,1	19,5
Otras reclamaciones	638	1,9	552	1,6	15,6
TOTAL	34.146	100,0	34.330	100,0	-0,5

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.21

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2022 (%). MATERIAS

FUENTE: Banco de España.

cuenta corriente; falta de entrega de documentación contractual relativa a tarjetas *revolving*; gastos de formalización de préstamos hipotecarios, y comisión de mantenimiento cargada en cuenta vinculada al pago de préstamos hipotecarios), que, como puede observarse, explican en gran parte la variación interanual reflejada en el citado cuadro 2.2 (para los productos de tarjetas, cuentas corrientes y préstamos hipotecarios).

Para un mayor detalle sobre estas y el resto de las categorías, puede consultarse el anejo estadístico (véase cuadro A1.2).

2.4 Modos de finalización

El modo en que ha finalizado la tramitación de las 34.146 reclamaciones recibidas se muestra en el esquema 2.12. El plazo medio de resolución de los expedientes es de 69 días naturales. La duración media individualizada de los distintos trámites y resoluciones se muestra en el gráfico 2.22.

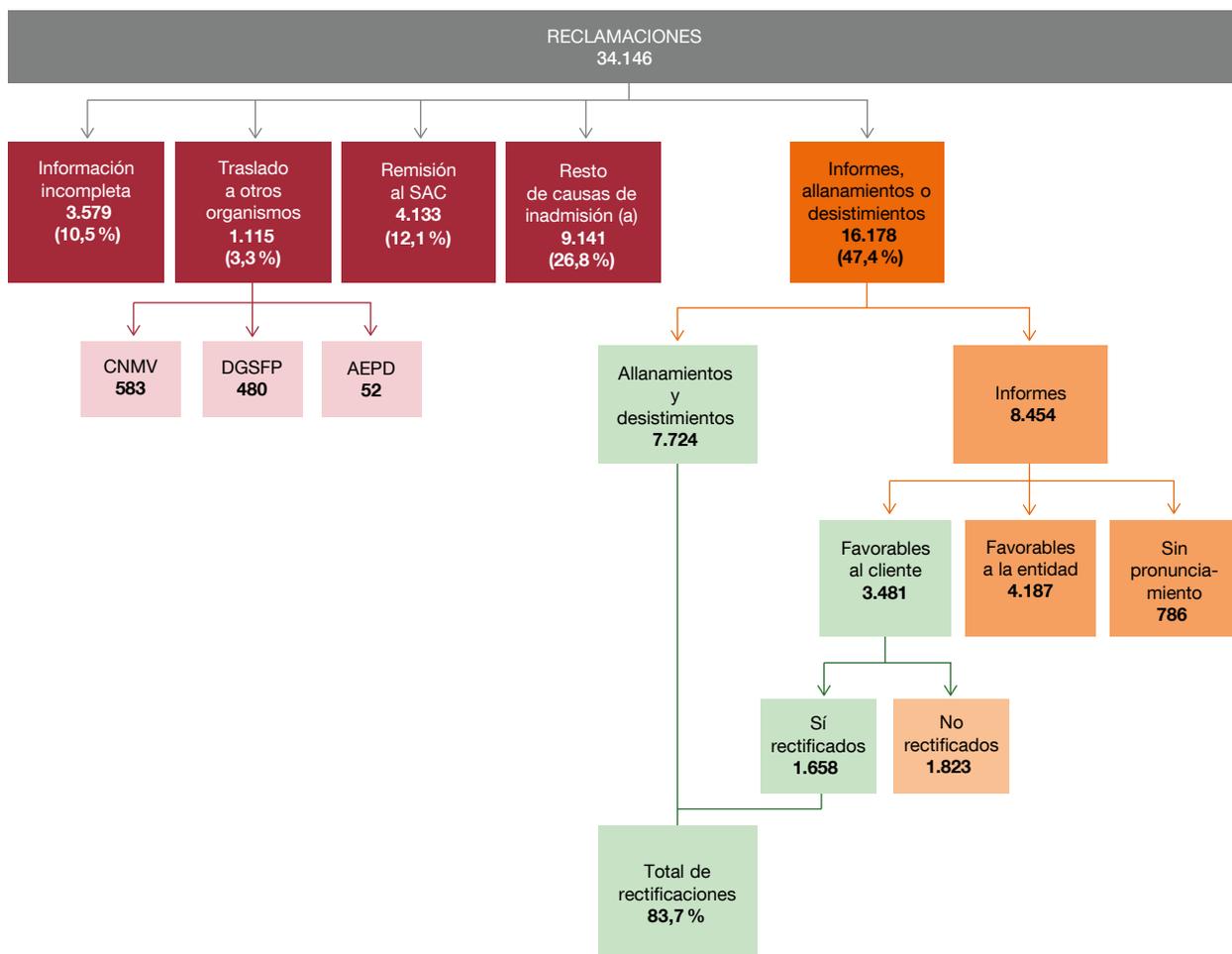
Debe tenerse presente que en ocasiones, y en especial cuando el procedimiento ha llegado hasta su último trámite (informe motivado), no resulta posible resolver en el plazo establecido (90 días naturales para el caso de consumidores residentes en la Unión Europea y cuatro meses en el resto de los casos). La propia regulación del procedimiento, debido a que las disputas pueden ser complejas, deja la puerta abierta para que estas se resuelvan en plazos superiores. En todo caso, las demoras en la resolución de reclamaciones tan solo han motivado ocho reclamaciones al Banco de España y otras siete ante el Defensor del Pueblo.

Como se observa en el esquema 2.12, no todas las reclamaciones recibidas por el Banco de España finalizan con un allanamiento o desistimiento o con la emisión de un informe final en el que se pone de manifiesto la opinión del Banco de España sobre el asunto controvertido.

Esto se explica por alguno de estos factores:

- 1 En un 10,5 % de los casos no se dispuso de la documentación mínima que resulta necesaria para solicitar alegaciones a la entidad contra la que se dirige la reclamación (información incompleta). En estos expedientes se ha recabado, de forma expresa, pero sin éxito, la documentación necesaria para continuar con el procedimiento. En todo caso, hay que señalar que, si en algún momento el reclamante aporta la documentación requerida, se procede a reabrir el expediente y a solicitar alegaciones a la entidad reclamada.
- 2 En un 3,3 % de los casos la cuestión planteada era competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD); por ello, se cursó traslado de la reclamación a dichos organismos (informando al interesado). Tras ello, el Banco de España procede al archivo del expediente.
- 3 En el 12,1 % de los casos, la reclamación no se pudo admitir a trámite porque el cliente no se había puesto previamente en contacto con la entidad reclamada (o, en su caso, defensor del cliente), o la reclamación se elevó al Banco de España antes

RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2022



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

Cálculo del % total de rectificaciones = $\frac{\text{Allamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$

FUENTE: Banco de España.

a Los motivos se detallan en el cuadro 2.3.

de que hubiera transcurrido el plazo legalmente establecido para que la entidad contestase (en el esquema 2.12 se reflejan en la casilla «Remisión al SAC»)⁵.

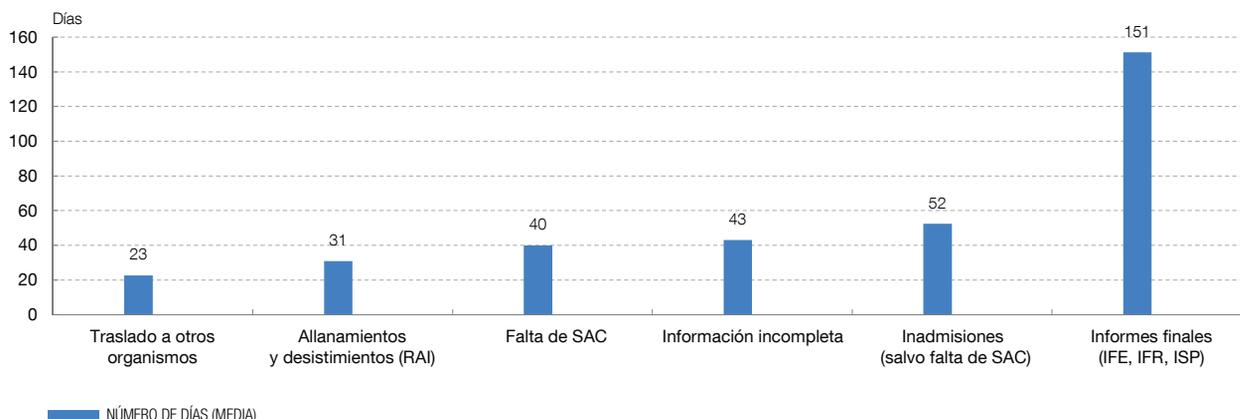
- 4 En el 26,8 % de los supuestos, la reclamación no pudo ser admitida a trámite por concurrir una de las causas de inadmisión legalmente previstas, o porque el Banco de España no era el organismo competente para resolver la cuestión planteada (y tampoco otro organismo público competente al que pudiera darse

⁵ Para mayor información, véanse los epígrafes 3 y 4 del capítulo 1.

Gráfico 2.22

DURACIÓN MEDIA (EN DÍAS)

El gráfico muestra los días transcurridos (de media) entre la fecha de presentación de la reclamación por parte del usuario y la fecha de notificación de la respuesta correspondiente por parte del Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

traslado). En el esquema 2.12 se reflejan en la casilla «Resto de causas de inadmisión». En el cuadro 2.3 se agrupan los distintos motivos.

En este punto hay que tener presente que el Banco de España es competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, determinando si su actuación se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias.

Finalmente, por lo que respecta a las reclamaciones que han finalizado con la emisión de un informe final, o con allanamiento o desistimiento, el 47,4 % del total, son objeto de tratamiento en el apartado siguiente.

2.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades

Para el correcto análisis de este apartado y su comparabilidad con la información rendida en memorias de años anteriores, conviene tener presente que, en la conformación de los datos del ejercicio 2022, los allanamientos y los desistimientos que habitualmente recaban las entidades de sus clientes tras llegar a un acuerdo se han agrupado en una única categoría.

Este apartado se centra en el análisis de los 16.178 expedientes que han finalizado bien con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o desistimiento del reclamante, bien con un informe final y motivado del Banco de España, entrando en el fondo de la

Cuadro 2.3

MOTIVOS DE INADMISIÓN (SALVO FALTA DE SAC)

Motivo de inadmisión	Número	% relativo
Materias competencia de los tribunales de justicia	6.358	69,6
El reclamante facilita claves o la incidencia se da en el negocio subyacente (operaciones presuntamente fraudulentas)	4.668	51,1
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	1.325	14,5
Disconformidad con intereses, por considerarlos abusivos/usurarios	292	3,2
Cuestiones de derecho privado (conflictos privados entre herederos, embargos judiciales...)	38	0,4
Hechos que requieren pruebas judiciales	35	0,4
<i>Sub iudice</i> (en conocimiento o ya resuelto por tribunales de justicia)	444	4,9
Operación no bancaria (por ejemplo, discrepancia con valor de informe de tasación, compraventa de vivienda...)	375	4,1
Transcurso de 1 año desde reclamación previa ante entidad (solo aplicable a consumidores)	374	4,1
Asunto resuelto por entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	310	3,4
Política comercial (denegación de financiación o refinanciación, apertura de cuenta, traslado de oficina...)	192	2,1
Entidad no supervisada por el Banco de España	191	2,1
No materia de transparencia ni de buenas prácticas bancarias	188	2,1
Reclamación infundada o no concreta (omisión de datos esenciales o petición de auditoría completa)	134	1,5
Disconformidad con cláusula suelo del préstamo hipotecario, sometido a procedimiento extrajudicial del RD-Ley 1/2017	91	1,0
Contenido vejatorio (solo aplicable a consumidores)	2	0,0
Motivos varios (reclamaciones extemporáneas, dirigidas contra varias entidades, sobre hechos que todavía no han acaecido, falta de legitimación, versiones contradictorias sin acreditación documental...)	482	5,3
Total de inadmisiones	9.141	100,0

FUENTE: Banco de España.

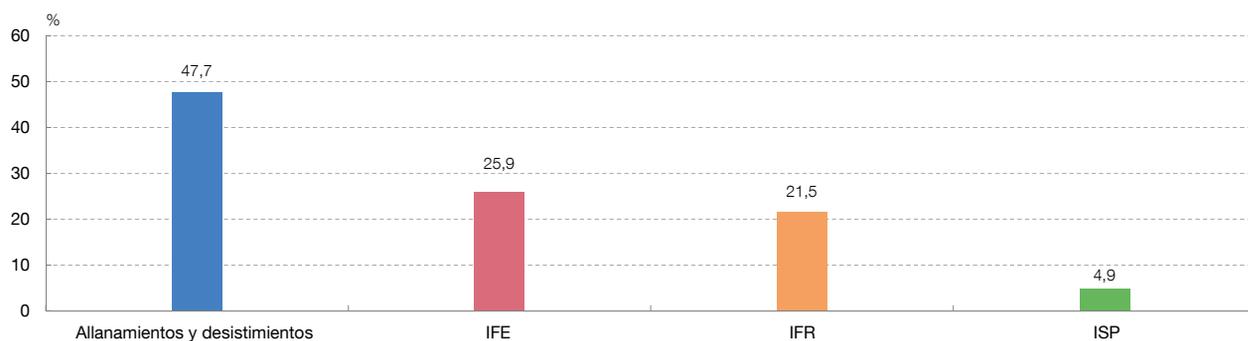
cuestión (cerca de la mitad de las reclamaciones recibidas). En concreto, **con allanamiento o desistimiento** (la pretensión del reclamante se ve atendida, respectivamente, por decisión de la entidad o por retirada de esta por aquel) se han archivado 7.724 expedientes; con IFE, 4.187 expedientes; con IFR han finalizado 3.481 expedientes, y, finalmente, sobre 786 expedientes no se ha emitido pronunciamiento alguno (ISP).

En el gráfico 2.23 se muestra el peso relativo de estas resoluciones. Las fórmulas para el cálculo de estos porcentajes se desarrollan en la primera parte del esquema 2.13.

Teniendo en cuenta las fórmulas del esquema 2.13, el peso relativo de cada una de las resoluciones en las respectivas materias reclamadas (siguiendo la misma agrupación del cuadro 2.2) se muestra en el gráfico 2.24, en el que puede observarse:

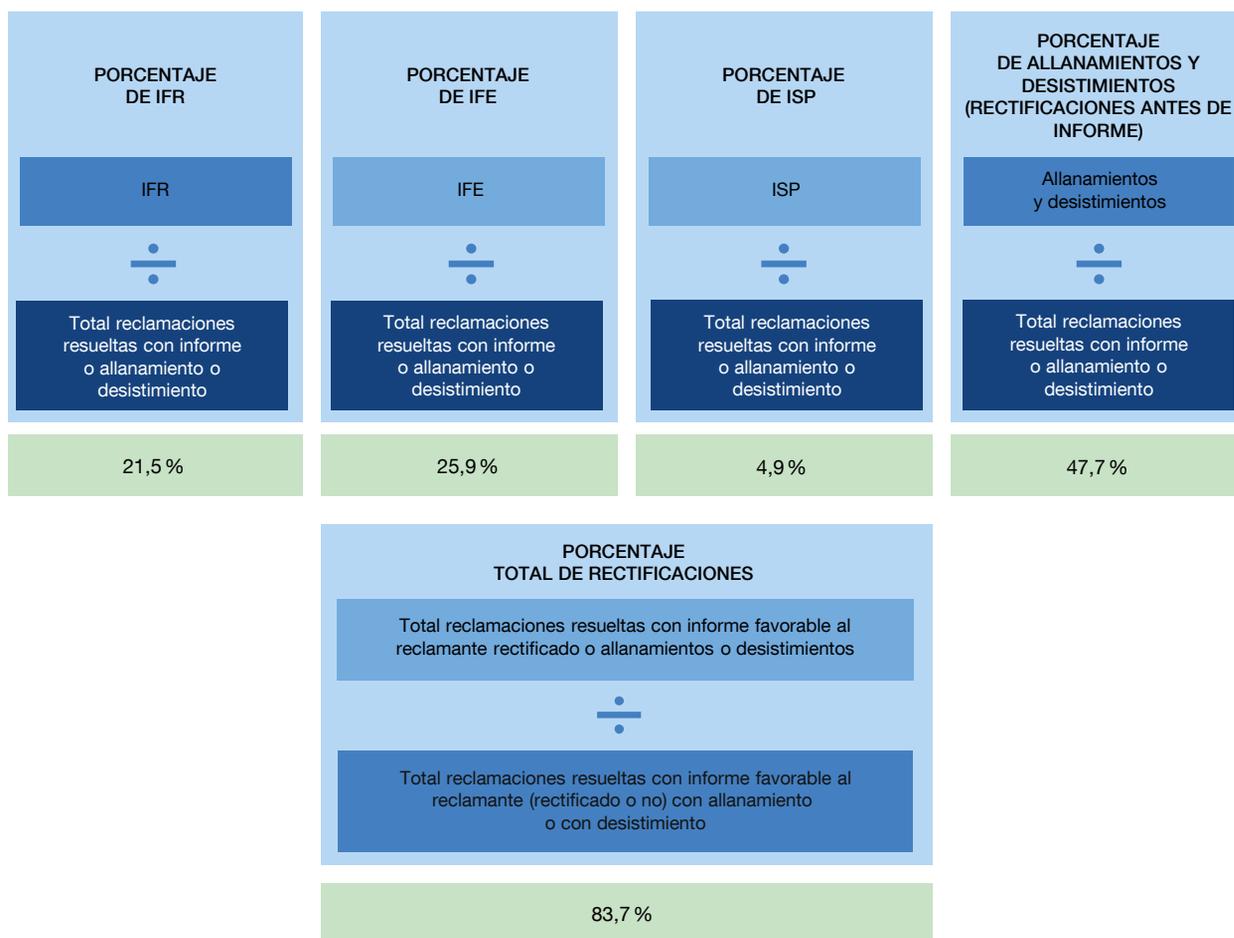
- que un alto porcentaje de allanamientos y desistimientos (rectificaciones antes de informe) se produce en reclamaciones sobre tarjetas, cuentas corrientes, recibos y adeudos domiciliados;
- que, teniendo en cuenta su peso relativo, las materias donde se emiten más informes favorables a la clientela son las que guardan relación con hipotecas y avales;

Gráfico 2.23

PORCENTAJE RELATIVO DE ALLANAMIENTOS, DESISTIMIENTOS E INFORMES FINALES

FUENTE: Banco de España.

Esquema 2.13

FÓRMULAS DE CÁLCULO EN EL ÁMBITO DE LAS RECLAMACIONES

FUENTE: Banco de España.

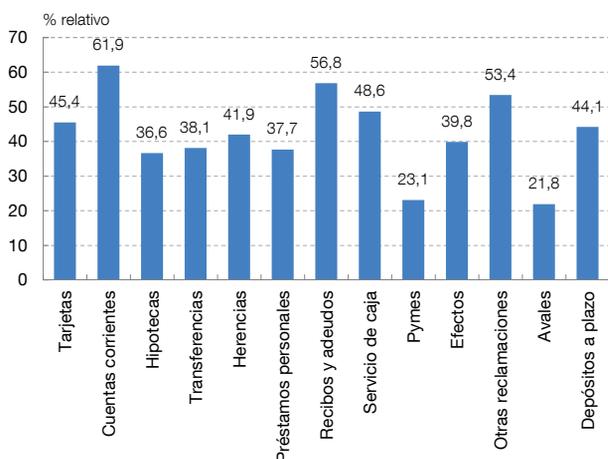
Gráfico 2.24

TIPOS DE RESOLUCIONES FINALES, POR MATERIAS

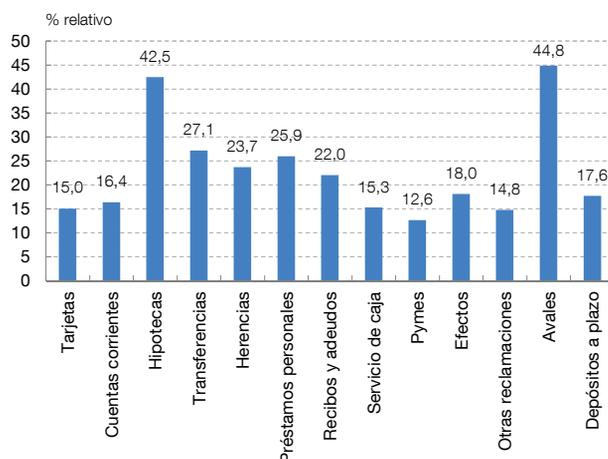
En los gráficos se muestra el peso relativo de cada una de las resoluciones, según la materia de reclamación.

% allanamientos y desestimientos + % IFR + % IFE + % ISP = 100 %

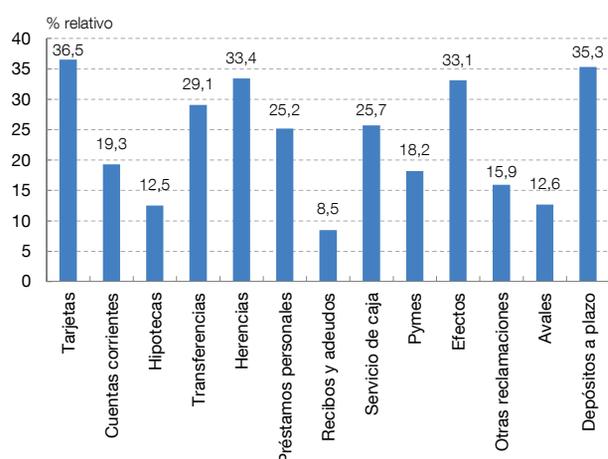
1 ALLANAMIENTOS Y DESESTIMIENTOS



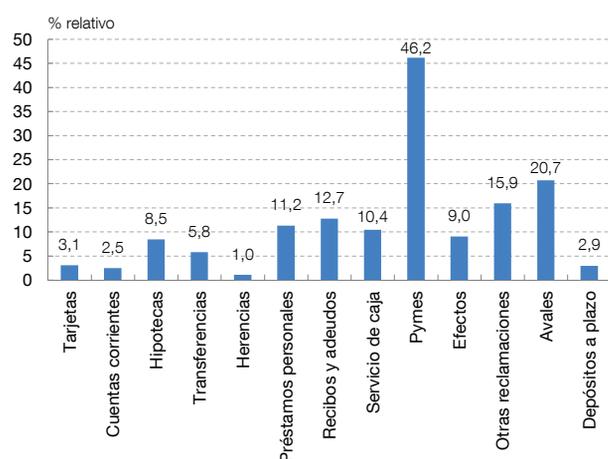
2 IFR



3 IFE



4 ISP



FUENTE: Banco de España

- por lo que respecta a informes favorables a la entidad, que el peso relativo más elevado se observa en los expedientes sobre tarjetas, depósitos a plazo, herencias y efectos, y,
- finalmente, que el mayor peso relativo de ISP sobre el fondo del asunto ha sido en los relacionados con la categoría «Pymes», donde se agrupan conjuntamente las reclamaciones relacionadas con financiación y otras operaciones de las pymes. En este caso, la mayoría de las del ejercicio se refieren a amortizaciones anticipadas de créditos que contaban con un aval del Instituto de Crédito Oficial.

No obstante, dichos pesos relativos hay que ponerlos en relación con el número absoluto de resoluciones. Por ejemplo, en el caso de «Pymes», los expedientes analizados han sido 147 (33 allanamientos y desistimientos, 26 IFE, 18 IFR y 66 ISP), y en el de «Avales», 87 (19 allanamientos y desistimientos, 11 IFE, 39 IFR y 18 ISP).

El cuadro 2.4 muestra el desglose de las materias en las que el Banco de España ha emitido IFR, siendo representativo para conocer en qué operativa las entidades han actuado de modo más deficiente. Las materias relacionadas con fraude, préstamos hipotecarios y cuentas corrientes son las que más destacan.

- Con respecto al fraude, en la mayor parte de los casos la resolución favorable al reclamante se fundamenta en que la entidad reclamada no ha podido acreditar que la operación se hubiera realizado correctamente (esto es, que fueron debidamente autenticadas antes de ejecutarse).
- Por lo que respecta a préstamos hipotecarios, sobresalen dos temáticas: i) cargo de comisiones de mantenimiento en la cuenta domiciliataria de pagos, en los que la entidad reclamada no ha acreditado suficientemente que la cuenta estaba siendo utilizada para fines distintos, y ii) reclamaciones relacionadas con incidencias relacionadas con la solicitud y concesión del préstamo hipotecario.
- En relación con cuentas corrientes, destacan las relativas al cobro de comisiones de mantenimiento. Como se ha expuesto en el epígrafe 2.1, en este caso la entidad reclamada no acreditaba suficientemente la adecuada custodia del contrato donde se recoge dicha comisión, o que se hubieran modificado sus condiciones contractuales de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente o en las buenas prácticas bancarias.



Para mayor información, véanse los epígrafes correspondientes del capítulo 3.

Finalmente, el porcentaje total de rectificaciones (83,7 % en 2022) se define, según refleja el esquema 2.13, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) y después de informe (IFR rectificadas), dividido por el número total de reclamaciones resueltas con allanamientos o desistimientos o IFR (es decir, resoluciones a favor del cliente).

En el gráfico 2.25 se muestra la evolución temporal de las rectificaciones durante el último lustro. Con respecto a esta métrica, se ha introducido una novedad metodológica consistente en la inclusión de los desistimientos que habitualmente recaban las entidades de sus clientes tras llegar a un acuerdo, junto con los allanamientos, en el cálculo, habida cuenta de que, en

Cuadro 2.4

MATERIAS DE LOS IFR

El cuadro muestra un desglose de las materias en las que se han emitido más de 30 IFR, que suponen el 70,1 % del total.

Materia de reclamación	N.º de IFR	% s/ total IFR
Fraude	789	22,7
Operaciones fraudulentas con tarjeta	674	19,4
Transferencias (vía Internet)	115	3,3
Documentación contractual de tarjetas <i>revolving</i>	110	3,2
Préstamos hipotecarios	850	24,4
Comisión de mantenimiento en cuenta corriente vinculada para su pago	137	3,9
Concesión (por ejemplo, crear falsas expectativas)	124	3,6
Cuestiones generales varias	112	3,2
Cancelación	96	2,8
Tramitación administrativa	89	2,6
Bonificaciones (del tipo aplicado)	69	2,0
Código de Buenas Prácticas	59	1,7
Documentación	56	1,6
Cálculo de cuota	42	1,2
Comisión por riesgo de tipo de interés	34	1,0
Gastos de reclamación de posiciones deudores	32	0,9
Cuentas corrientes	584	16,8
Comisión de mantenimiento	352	10,1
Gastos de reclamación de posiciones deudores	71	2,0
Bloqueo	71	2,0
Cancelación	47	1,4
Comisión de descubierto	43	1,2
Herencias	113	3,2
Disposición por herederos	62	1,8
Información a herederos	51	1,5
Resto	1.035	29,7
TOTAL	3.481	100,0

FUENTE: Banco de España.

definitiva, en ambos casos puede entenderse que, con carácter general, y en ausencia de información que lo contradiga, hay satisfacción por parte del reclamante. Lógicamente, esto hace que el dato global de rectificaciones de esta serie temporal no coincida con la publicada en años precedentes. En todo caso, se observa una subida notable de rectificaciones en el año 2022, en buena parte motivada, precisamente, por el ascenso en los desistimientos de

¿ES IMPORTANTE FIJARSE EN EL DATO DE RECTIFICACIONES?

No necesariamente el dato de rectificaciones evidencia una conducta adecuada de las entidades: **una correcta actuación de las entidades —cuando los clientes reclaman— y, en particular, de sus SAC debería analizarse teniendo en cuenta los siguientes factores, ordenados de mayor a menor importancia:**

- i) Las entidades deberían tender a resolver satisfactoriamente y con agilidad los intereses de sus clientes en todas las reclamaciones presentadas ante sus SAC, siempre y cuando en ese primer ejercicio de autoanálisis del problema, realizado de manera objetiva por un departamento independiente como es el SAC, se derive que la entidad ha quebrantado alguna norma de transparencia y protección de la clientela o las buenas prácticas bancarias, evitando con ello que

el cliente tenga que elevarlas ante el Banco de España.

- ii) Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que reclamar ante el Banco de España debido a que el SAC no ha resuelto la situación de manera satisfactoria para sus intereses, la actuación de la entidad se consideraría más correcta si procediera a la rectificación de su actuación de manera temprana, antes de tener que agotar el procedimiento mediante la emisión de un informe motivado por parte del Banco de España.
- iii) Por último, si el cliente ha acudido al Banco de España y la reclamación se resuelve con la emisión de un informe favorable al reclamante (IFR), lo correcto sería que la entidad rectificase la actuación, en el plazo de un mes tras el correspondiente IFR.

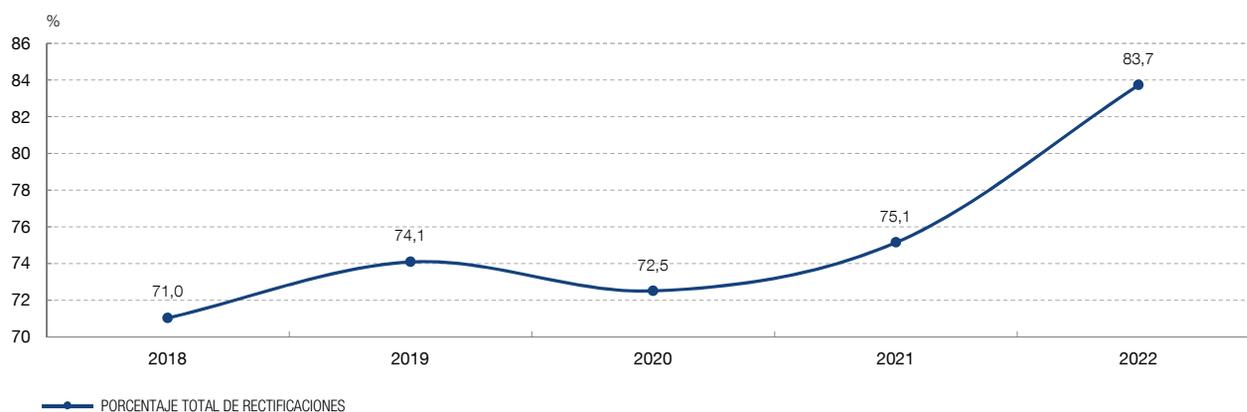
los reclamantes, lo que, con las matizaciones que se detallan en el recuadro 2.1, es un indicador positivo sobre la conducta de las entidades.

En el gráfico 2.26 se muestra la **evolución de los importes que constan devueltos en las reclamaciones analizadas durante los últimos cinco años**. Para su correcto análisis hay que tener presente que la regulación del procedimiento de reclamaciones no tiene entre sus finalidades ni el resarcimiento de los eventuales perjuicios económicos del reclamante ni el establecimiento de compensaciones por daños o perjuicios o de otro tipo. Por esta razón, en la mayor parte de los casos no se dispone de información ni de la cantidad objeto de disputa que subyace en la reclamación, de haberla, ni de la que podría haberse acordado entre la entidad y el reclamante en la resolución de aquella. Y, de haber información disponible, esta se limita a la declarada por las partes, sin que haya habido una comprobación posterior en el trámite del expediente.

No obstante, en el ejercicio cerrado de expedientes 2022 se ha hecho un esfuerzo adicional para tratar de registrar el dato de los importes devueltos en todas las fases finales del procedimiento, lo que incluye tener en consideración lo abonado por la entidad a sus clientes en los casos de desistimientos y allanamientos (aunque en los primeros no siempre queda constancia del importe reintegrado) e informes finales. Ello explica que sea el año en el que consta registrada una devolución total de mayor importe (**6.026.691 euros**), con una destacada subida frente a años anteriores, prácticamente el doble que hace dos años.

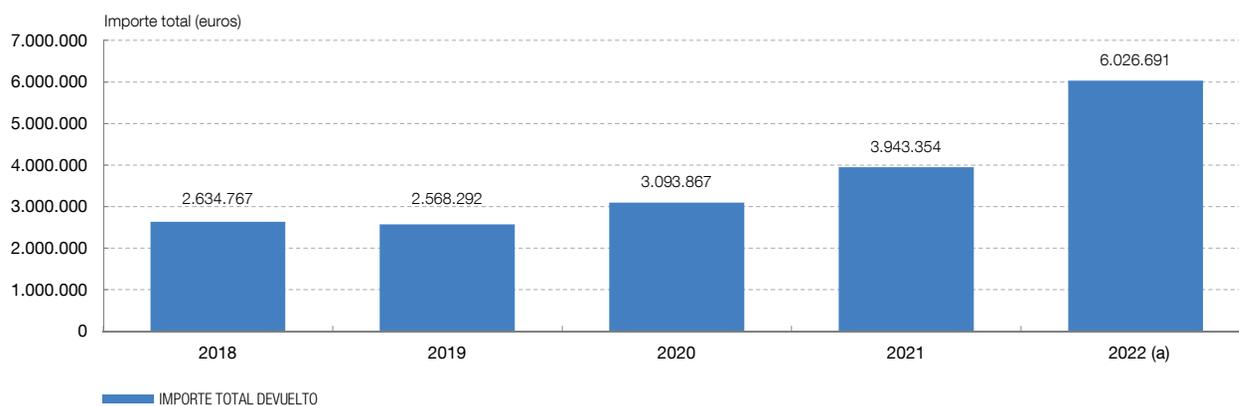
Finalmente, el gráfico 2.27 refleja el **importe devuelto en cada una de las fases finales y el importe medio de cada una de ellas**. Como puede observarse, donde mayor importe se devuelve es en allanamientos y desistimientos.

Gráfico 2.25

PORCENTAJE TOTAL DE RECTIFICACIONES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.26

IMPORTE DEVUELTOS POR LAS ENTIDADES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

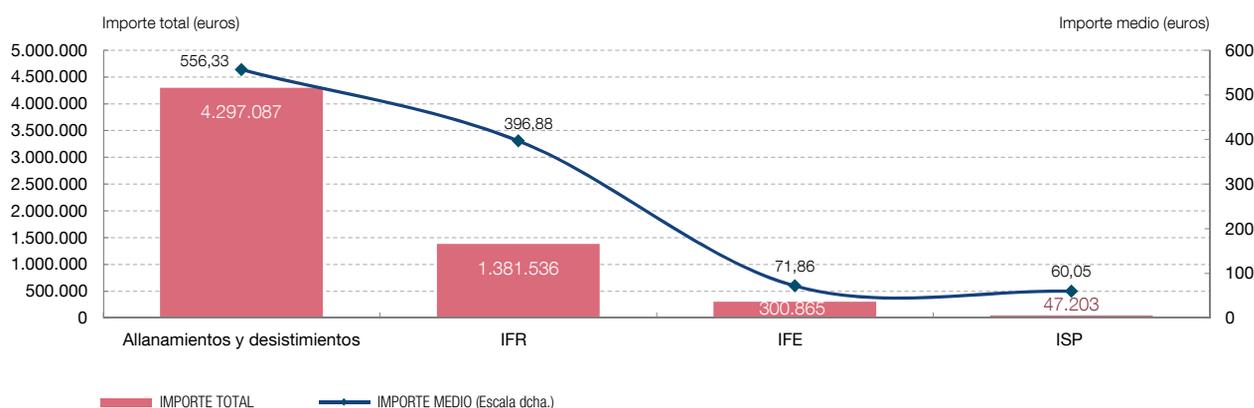
a Para el año 2022, también se consideran las reclamaciones finalizadas con desistimiento.

3 Actividad de los servicios de atención al cliente

Los departamentos y servicios de atención al cliente (SAC), figura obligatoria, y defensores del cliente (DEC), de carácter voluntario, de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España sujetas a la Orden 734/2004⁶ se encargan de resolver en primera instancia las quejas y reclamaciones de sus clientes, si bien algunos DEC, de acuerdo con su correspondiente reglamento, y si por ello opta el reclamante, también pueden resolver en

⁶ Existen operadores en el mercado financiero que no están sujetos a lo dispuesto en la citada Orden 734/2004, como, por ejemplo, los intermediarios de crédito inmobiliario y los prestamistas inmobiliarios, sometidos a supervisión del Banco de España desde la entrada en vigor de la Ley 5/2019.

Gráfico 2.27

IMPORTE DEVUELTOS POR LAS ENTIDADES RECLAMADAS

FUENTE: Banco de España.

segunda instancia tras una resolución desfavorable por parte del SAC (en lo sucesivo, nos referiremos indistintamente a ambas figuras como «SAC»). Si se agota la vía del SAC, y, en su caso, del DEC, es decir, si el reclamante no está conforme con la resolución a su reclamación o no la ha recibido y ha transcurrido el plazo de resolución correspondiente, este podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente por razón de la actividad, en nuestro caso, del Banco de España.

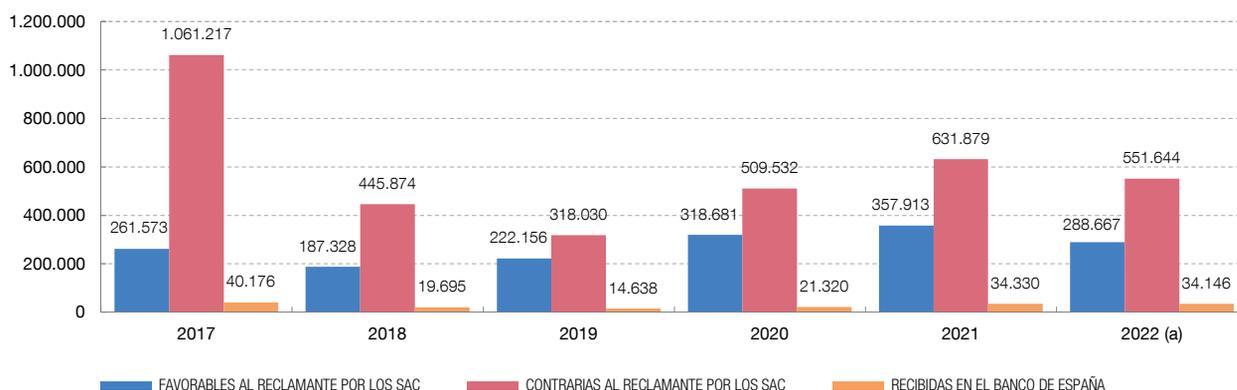


Los SAC desempeñan dos funciones principales: por un lado, la función de tramitación de quejas y reclamaciones de la clientela, que, sin duda, es la más evidente e inmediata, y, por otro, la función de control, mucho más estratégica e independiente, como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes. A su mejor organización y prácticas se dirige la *Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España* (del año 2021).

A partir de la información suministrada por las entidades, se han elaborado los gráficos 2.28 y 2.29. Como comentario general aplicable a esa información, se hace notar que estos datos eran facilitados por los SAC al Banco de España, en el pasado y hasta el primer semestre de 2022, de forma voluntaria por parte de las entidades. Sin embargo, la [Circular 4/2021](#) ha incorporado una obligación de reporte de los datos de reclamaciones recibidas en los SAC, correspondiendo el primer reporte recibido al segundo semestre de 2022. Ello ha supuesto que la información anual completa del año 2022 se haya obtenido de fuentes de información distintas, dependiendo del semestre reportado y que, a partir de 2023, esta información será facilitada al supervisor con carácter imperativo.

En el gráfico 2.28 se muestra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC durante los últimos cinco años —en azul, las resueltas a favor del cliente, y en rojo, las

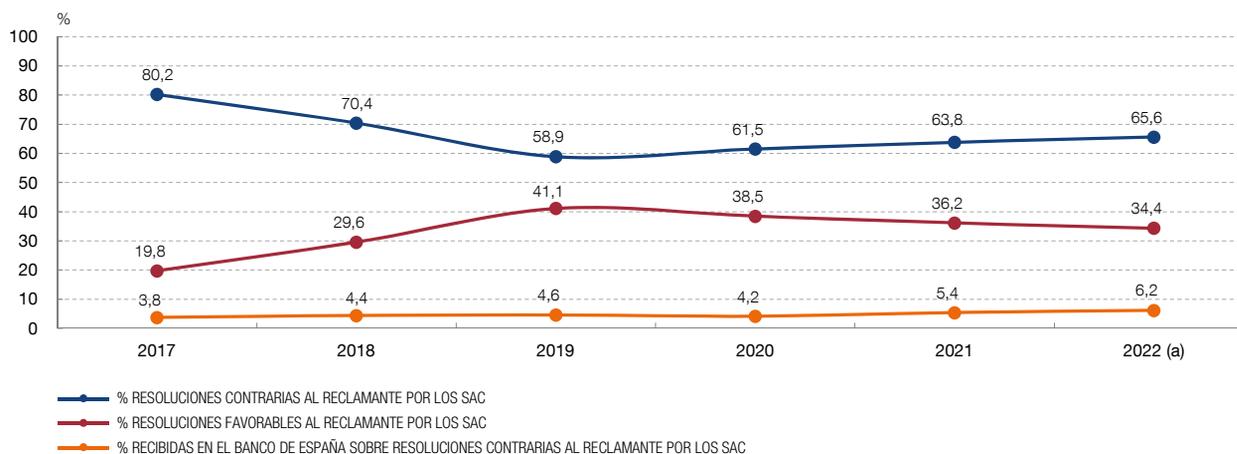
Gráfico 2.28

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SAC Y EN EL BANCO DE ESPAÑA

FUENTE: Banco de España.

a En 2022 se consideran los datos reportados en los nuevos estados de conducta desde junio de 2022, lo que puede afectar a la comparativa con años anteriores.

Gráfico 2.29

RESOLUCIONES EN LOS SAC DE LAS ENTIDADES Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA

FUENTE: Banco de España.

a En 2022 se consideran los datos reportados en los nuevos estados de conducta desde junio de 2022, lo que puede afectar a la comparativa con años anteriores.

resueltas desfavorablemente—. Las reclamaciones recibidas en el Banco de España se incluyen en naranja.

En el gráfico 2.29 se observa, para el mismo período de tiempo, el porcentaje de reclamaciones resueltas por los SAC tanto a favor como en contra de los reclamantes (colores rojo y azul, respectivamente). En color naranja se representa el porcentaje de las reclamaciones que se han recibido en el Banco de España, con respecto a las reclamaciones

que han sido resueltas desfavorablemente a los intereses del reclamante por parte de los SAC.

Estos gráficos ponen de relieve la gran importancia que tienen los SAC para la protección del cliente bancario y para la conducta de las entidades en general y, por ello, el Banco de España, desde hace varios años, ha establecido como una de sus prioridades la supervisión de su correcto funcionamiento.

Anejo 1 Anejo estadístico

Cuadro A1.1

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR PROVINCIA DE INCIDENCIA

Provincia de incidencia	Número	% relativo	Provincia de incidencia	Número	% relativo
Madrid	8.151	23,9	Cáceres	302	0,9
Barcelona	3.402	10,0	Girona	292	0,9
València	2.014	5,9	Castellón	288	0,8
Sevilla	1.698	5,0	León	287	0,8
Alicante	1.255	3,7	Navarra	275	0,8
Málaga	1.058	3,1	Albacete	267	0,8
Murcia	1.037	3,0	Burgos	255	0,7
Las Palmas	928	2,7	Guipúzcoa	224	0,7
A Coruña	833	2,4	La Rioja	208	0,6
Asturias	814	2,4	Guadalajara	206	0,6
Cádiz	748	2,2	Salamanca	171	0,5
Illes Balears	679	2,0	Ourense	155	0,5
Vizcaya	636	1,9	Lleida	142	0,4
Santa Cruz de Tenerife	631	1,8	Ávila	135	0,4
Zaragoza	627	1,8	Lugo	128	0,4
Granada	610	1,8	Segovia	117	0,3
Pontevedra	606	1,8	Álava	116	0,3
Valladolid	501	1,5	Cuenca	96	0,3
Toledo	488	1,4	Palencia	92	0,3
Badajoz	488	1,4	Huesca	90	0,3
Córdoba	443	1,3	Zamora	79	0,2
Cantabria	442	1,3	Teruel	48	0,1
Huelva	435	1,3	Ceuta	29	0,1
Tarragona	379	1,1	Soria	23	0,1
Jaén	370	1,1	Melilla	22	0,1
Ciudad Real	364	1,1	Extranjero	160	0,5
Almería	302	0,9	TOTAL	34.146	100,0

FUENTE: Banco de España.

Para la correcta lectura de las clasificaciones de los cuadros 2.2 y A1.2, hay que tener en cuenta la siguiente información:

- La categoría «Tarjetas» del cuadro 2.2 es la suma de estas partidas del cuadro A1.2: «Operaciones fraudulentas con tarjeta», «Tarjetas *revolving*», «Tarjetas de crédito/débito» y «Tarjetas prepago».
- La categoría «Préstamos personales» del cuadro 2.2 es la resta de estas partidas del cuadro A1.2: «Préstamos personales y crédito para consumo» menos «Préstamos a pymes o autónomos» menos «Moratoria no hipotecaria en préstamos a pymes o autónomos».
- La categoría «Transferencias» del cuadro 2.2 es la suma de las categorías «Fraude mediante transferencias por Internet» y «Transferencias» del cuadro A1.2.
- La categoría «Otros servicios de pago» del cuadro 2.2 se corresponde en el cuadro A1.2 con la partida «Recibos y adeudos».
- La categoría «Pymes» del cuadro 2.2 es la suma de estas partidas del cuadro A1.2: «Préstamos a pymes o autónomos», «Moratoria no hipotecaria en préstamos a pymes o autónomos» y «Préstamos especiales».
- La categoría «Otras reclamaciones» incluye las cuestiones que se desglosan en «Cuestiones varias» del cuadro A1.2, salvo la de «Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio».

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

	2022	
	Número	% s/ total
Servicios de pago	15.616	45,7
Fraude	10.361	30,3
Operaciones fraudulentas con tarjeta	8.919	26,1
Transferencias (vía Internet)	1.442	4,2
Tarjetas de débito/crédito	2.094	6,1
Comisiones	618	1,8
Cajeros automáticos	334	1,0
Documentación contractual	282	0,8
Disconformidad deuda pendiente	207	0,6
Discrepancia sobre apuntes	167	0,5
Cancelación	72	0,2
Modificación de condiciones	51	0,1
Terminal punto de venta	47	0,1
Emisión sin solicitud previa	17	0,0
Otras cuestiones	299	0,9
Tarjetas <i>revolving</i>	1.741	5,1
Documentación contractual	1.420	4,2
Disconformidad deuda pendiente	144	0,4
Discrepancia sobre apuntes	123	0,4
Comisiones	24	0,1
Otras cuestiones	30	0,1
Transferencias	715	2,1
Operaciones ejecutadas incorrectamente	421	1,2
Comisiones y gastos	255	0,7
Otras cuestiones	39	0,1
Recibos y adeudos	415	1,2
Servicio de caja	273	0,8
Tarjetas prepago	17	0,0
Cuentas corrientes	7.523	22,0
Comisiones	4.781	14,0
Cancelación	661	1,9
Bloqueo	611	1,8
Discrepancia sobre apuntes	349	1,0
Solicitud de información	216	0,6
Modificación de condiciones	165	0,5
Apertura	114	0,3
Blanqueo	103	0,3
Documentación contractual	100	0,3
Embargo	83	0,2
Régimen de disposición	80	0,2
Cambio de titular	70	0,2
Compensación de cuentas	43	0,1
Traslado de cuenta	36	0,1
Cuenta de pago básica	33	0,1
Liquidación de intereses	32	0,1
Regalos promocionales / publicidad	23	0,1
Cuenta inactiva	23	0,1

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.2

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2022	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	6.190	18,1
Gastos de formalización	1.401	4,1
Productos vinculados	1.419	4,2
Comisiones	388	1,1
Cancelación	362	1,1
Gastos de formalización y otras cláusulas (distintas de cláusula suelo)	274	0,8
Concesión	264	0,8
Tramitación administrativa	241	0,7
Petición de documentación	230	0,7
Bonificaciones	177	0,5
Código de Buenas Prácticas	173	0,5
Cálculo de cuota	119	0,3
Aplicación del RD-Ley 1/2017	103	0,3
Tasación	89	0,3
Disconformidad deuda pendiente	88	0,3
Garantías del préstamo hipotecario	76	0,2
Cláusula suelo	69	0,2
Intereses negativos	54	0,2
Moratoria hipotecaria	53	0,2
Índice referencia aplicado	35	0,1
Aplicación del tipo de referencia IRPH	31	0,1
Multidivisa	29	0,1
Crédito hipotecario	25	0,1
Subrogación	22	0,1
Ejecución hipotecaria	18	0,1
Interés de demora	18	0,1
Novación	16	0,0
Préstamo a promotor	16	0,0
Fiscalidad	15	0,0
Cesión del crédito	13	0,0
Titulizaciones	12	0,0
Información previa	12	0,0
Cobertura de riesgos	2	0,0
Hipoteca inversa	2	0,0
Otras cuestiones	344	1,0
Préstamos personales y créditos para consumo	1.362	4,0
Disconformidad deuda pendiente	306	0,9
Petición de documentación	204	0,6
Cancelación	203	0,6
Préstamos a pymes o autónomos	202	0,6
Productos vinculados	118	0,3
Comisiones	111	0,3
Intereses	70	0,2
Refinanciación	34	0,1
Concesión	31	0,1
Información previa	22	0,1
Moratoria no hipotecaria en préstamos a pymes o autónomos	17	0,0
Moratoria no hipotecaria en préstamos a consumidores	16	0,0
Cesión del crédito	15	0,0
Otras cuestiones	13	0,0
Herencias	1.249	3,7
Tramitación de testamentaria	549	1,6
Disposición por herederos	362	1,1
Información a herederos	338	1,0
Competencia de otros organismos	1.115	3,3
Valores	583	1,7
Seguros	480	1,4
Protección de datos	52	0,2

FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2022	
	Número	% s/ total
Avales	152	0,4
Préstamos especiales	52	0,2
<i>Leasing</i>	25	0,1
<i>Factoring/confirming</i>	17	0,0
Descuento comercial	5	0,0
Documentario	3	0,0
Subvencionado	2	0,0
Depósitos a plazo	49	0,1
Cuestiones varias	838	2,5
Operación no bancaria	375	1,1
Efectos: cheques, pagarés, letras de cambio	200	0,6
Demora/desatención	164	0,5
<i>Renting</i>	44	0,1
Inclusión en registro de impagados	7	0,0
Cajas de alquiler	5	0,0
Otras cuestiones	43	0,1
TOTAL	34.146	100,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2022

Entidad	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)		Informes favorables al reclamante (IFR)		Informes favorables a la entidad (IFE)		Informes sin pronunciamiento (ISP)		% total de rectificaciones (a)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
CaixaBank, SA	Bancos	2.845	66,8	741	17,4	500	11,7	173	4,1	92,9	4.259
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	Bancos	1.232	43,3	324	11,4	1.185	41,7	103	3,6	95,6	2.844
Banco Santander, SA	Bancos	774	37,2	805	38,7	389	18,7	111	5,3	65,2	2.079
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	EFC EP híbridas	1.084	56,7	241	12,6	518	27,1	70	3,7	89,1	1.913
Unicaja Banco, SA	Bancos	381	46,5	223	27,2	184	22,4	32	3,9	82,3	820
Banco de Sabadell, SA	Bancos	258	49,2	95	18,1	133	25,4	38	7,3	87,8	524
Wizink Bank, SA	Bancos	168	36,1	35	7,5	255	54,8	7	1,5	90,6	465
Abanca Corporación Bancaria, SA	Bancos	152	35,8	86	20,2	157	36,9	30	7,1	85,3	425
Ibercaja Banco, SA	Bancos	107	25,3	137	32,4	145	34,3	34	8,0	68,0	423
Ing Bank NV, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	52	22,0	55	23,3	103	43,6	26	11,0	73,8	236
Kutxabank, SA	Bancos	45	21,6	104	50,0	49	23,6	10	4,8	50,3	208
Bankinter, SA	Bancos	75	40,1	48	25,7	36	19,3	28	15,0	80,5	187
Cajamar Caja Rural, SCC	Cooperativas de crédito	65	39,2	43	25,9	40	24,1	18	10,8	88,0	166
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	EFC EP híbridas	42	31,3	15	11,2	73	54,5	4	3,0	80,7	134
Deutsche Bank, SAE	Bancos	16	13,2	56	46,3	39	32,2	10	8,3	54,2	121
Evo Banco, SA	Bancos	28	23,5	44	37,0	35	29,4	12	10,1	48,6	119
Caja Rural del Sur, SCC	Cooperativas de crédito	82	75,2	14	12,8	9	8,3	4	3,7	92,7	109
Santander Consumer Finance, SA	Bancos	45	42,1	13	12,1	44	41,1	5	4,7	84,5	107
Cajasur Banco, SA	Bancos	27	31,4	31	36,0	19	22,1	9	10,5	67,2	86
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	EFC	22	26,5	23	27,7	37	44,6	1	1,2	60,0	83
Banco Cetelem, SA	Bancos	32	40,0	12	15,0	31	38,8	5	6,3	86,4	80
Eurocaja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito	Cooperativas de crédito	18	31,0	25	43,1	13	22,4	2	3,4	65,1	58
Open Bank, SA	Bancos	16	29,1	19	34,5	18	32,7	2	3,6	74,3	55
Caja Rural de Granada, SCC	Cooperativas de crédito	23	43,4	14	26,4	10	18,9	6	11,3	67,6	53
Caja Laboral Popular, CC	Cooperativas de crédito	4	8,9	30	66,7	8	17,8	3	6,7	50,0	45
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	Cooperativas de crédito	9	22,5	15	37,5	12	30,0	4	10,0	54,2	40
Caja Rural de Navarra, SCC	Cooperativas de crédito	8	23,5	9	26,5	16	47,1	1	2,9	82,4	34
Cofidis, SA, SE	Sucursales de EC comunitarias	7	22,6	9	29,0	11	35,5	4	12,9	62,5	31
Caja Rural de Asturias, SCC	Cooperativas de crédito	3	9,7	17	54,8	10	32,3	1	3,2	15,0	31
Cajasiete, Caja Rural, SCC	Cooperativas de crédito	4	14,8	15	55,6	8	29,6	0	0,0	42,1	27

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificadas). Véase esquema 2.13.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2022 (cont.)

Entidad	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (a)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	EDE	8	38,1	8	38,1	2	9,5	3	14,3	50,0	21
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	Cooperativas de crédito	2	11,8	14	82,4	1	5,9	0	0,0	25,0	17
PFS Card Services Ireland Limited, SE	Sucursales de EDE comunitarias	8	50,0	5	31,3	2	12,5	1	6,3	61,5	16
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	Cooperativas de crédito	0	0,0	7	43,8	8	50,0	1	6,3	28,6	16
Targobank, SA	Bancos	1	6,3	9	56,3	3	18,8	3	18,8	20,0	16
Banca March, SA	Bancos	4	28,6	7	50,0	1	7,1	2	14,3	54,5	14
Caja Rural Central, SCC	Cooperativas de crédito	9	64,3	4	28,6	1	7,1	0	0,0	76,9	14
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	EFC	2	14,3	5	35,7	7	50,0	0	0,0	28,6	14
Caixa de C. dels Enginyers-CC Ingenieros, SCC	Cooperativas de crédito	2	16,7	5	41,7	4	33,3	1	8,3	57,1	12
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	EFC EP híbridas	1	8,3	4	33,3	6	50,0	1	8,3	20,0	12
Global Payments Moneytopay, EDE, SL	EDE	9	75,0	1	8,3	1	8,3	1	8,3	100,0	12
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC	EFC EP híbridas	1	9,1	9	81,8	1	9,1	0	0,0	10,0	11
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	Cooperativas de crédito	3	27,3	5	45,5	3	27,3	0	0,0	50,0	11
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	5	45,5	5	45,5	1	9,1	40,0	11
Caja Rural de Extremadura, SCC	Cooperativas de crédito	1	9,1	7	63,6	2	18,2	1	9,1	12,5	11
RCI Banque, SA, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	7	63,6	1	9,1	2	18,2	1	9,1	100,0	11
MyInvestor Banco, SA	Bancos	2	18,2	7	63,6	2	18,2	0	0,0	22,2	11
Caja Rural de Zamora, CC	Cooperativas de crédito	1	10,0	6	60,0	3	30,0	0	0,0	14,3	10
N26 Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	2	20,0	4	40,0	1	10,0	3	30,0	50,0	10
Servicios Prescriptor y Medios de Pagos, EFC, SA (b)	EFC	3	33,3	3	33,3	3	33,3	0	0,0	50,0	9
Banca Pueyo, SA	Bancos	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	100,0	9
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	EFC	0	0,0	4	44,4	2	22,2	3	33,3	75,0	9
Volkswagen Bank GmbH, SE	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	4	50,0	2	25,0	2	25,0	0,0	8
Arquia Bank, SA	Bancos	3	42,9	3	42,9	0	0,0	1	14,3	83,3	7

FUENTE: Banco de España.

- a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificadas). Véase esquema 2.13.
- b Entidad que causó baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 30 de julio de 2020, por renuncia, aunque con el compromiso de seguir atendiendo las reclamaciones que se presenten contra ella.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2022 (cont.)

Entidad	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (a)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural de Almedralejo, SCC	Cooperativas de crédito	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	40,0	7
Caja Rural de Aragón, SCC	Cooperativas de crédito	2	28,6	1	14,3	3	42,9	1	14,3	100,0	7
Banco Mediolanum, SA	Bancos	2	28,6	1	14,3	3	42,9	1	14,3	66,7	7
Sabadell Consumer Finance, SA	Bancos	1	16,7	1	16,7	3	50,0	1	16,7	100,0	6
Pecunia Cards, EDE, SL	EDE	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	80,0	6
Singular Bank, SA	Bancos	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	40,0	5
Banco Pichincha España, SA	Bancos	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	100,0	5
Nuevo Micro Bank, SA	Bancos	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	33,3	4
Toyota Kreditbank GmbH, SE	Sucursales de EC comunitarias	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	66,7	4
Credit Agricole Consumer Finance Spain, EFC, SA	EFC	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	75,0	4
Caja Rural de Salamanca, SCC	Cooperativas de crédito	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	50,0	4
Caja Rural de Soria, SCC	Cooperativas de crédito	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	33,3	4
American Express Europe, SA	EP	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	4
Bancofar	Bancos	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	3
Caja de Ahorros y MP de Ontinyent	Cajas de ahorro	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0,0	3
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	EFC	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	100,0	3
Banco Caminos, SA	Bancos	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	33,3	3
BMW Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	2
EBN Banco de Negocios, SA	Bancos	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Paypal (Europe) S.à r.l. et Cie, SCA	LPS	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Euro Automatic Cash, Entidad de Pago, SL	EP	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	EFC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	2
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	EFC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	Cooperativas de crédito	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	Cooperativas de crédito	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL	EP	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	50,0	2
Revolut Bank UAB	LPS	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificadas). Véase esquema 2.13.

Cuadro A1.3

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2022 (cont.)

Entidad	Tipo de entidad	Rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos)		IFR		IFE		ISP		% total de rectificaciones (a)	TOTAL
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Caja Rural Regional San Agustín de Fuente Álamo Murcia, SCC	Cooperativas de crédito	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
Novo Banco, SA, Sucursal en España (b)	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Barclays Bank Ireland PLC, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Afinance Financial Consulting, SL	ICI	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Bunq BV, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Solarisbank AG, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
FCE Bank PLC, SE	Sucursales de EC comunitarias	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
MAESP Consulting Solutions, SL	PI	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Universalpay, Entidad de Pago, SL	EP	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Caixa Rural Galega, SCCLG	Cooperativas de crédito	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	–	1
Monty Global Payments, SA	EP	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caja Rural de Teruel, SCC	Cooperativas de crédito	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	–	1
Ruralnostra, Sociedad Cooperativa de Crédito Valenciana	Cooperativas de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	Cooperativas de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Banco Finantia, SA, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Banque Chaabi Du Maroc, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Citibank Europe PLC, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Hipoo Digital Loans, SL	ICI	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
BNP Paribas Lease Group, SA, SE	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Orange Bank, SA, Sucursal en España	Sucursales de EC comunitarias	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Multitude Bank, PLC	LPS	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caja Rural de Albal, CCV	Cooperativas de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	–	1
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	Cajas de ahorro	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificadas). Véase esquema 2.13.

b Entidad que causó baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 19 de mayo de 2023, por cierre.

Anejo 2 Reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

En la medida en que, como se ha explicado en el capítulo 1, el Banco de España actúa como *Alternative Dispute Resolution* en las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE), con el presente anejo se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 38 de la [Ley 7/2017](#).

Del total de las 34.146 reclamaciones recibidas en 2022, el 95,3 % han sido presentadas por consumidores residentes en la UE (es decir, **32.527 reclamaciones**)¹, por lo que, con carácter general, es posible remitirse a las explicaciones dadas en el cuerpo del presente capítulo para obtener una mayor información de los datos y elementos gráficos que se presentan en este anejo.

Casi la totalidad de estos consumidores (32.173 reclamaciones) han sido personas físicas que actuaban fuera del ámbito de toda actividad profesional, comercial o empresarial. El resto de los casos han correspondido a reclamaciones (354) presentadas por personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actuaban sin ánimo de lucro, en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial (por ejemplo, asociaciones, fundaciones o comunidades de propietarios).

En el cuadro A2.1 se muestran las materias sobre las que han versado estas **32.527** reclamaciones recibidas, en términos absolutos y relativos.

Por su parte, en el esquema A2.1 se muestra el modo en que se han resuelto las citadas reclamaciones, nuevamente en términos absolutos y relativos.

El plazo medio de resolución ha sido de 68 días, aunque varía en función del tipo de trámite con el que han finalizado (véase gráfico A2.1)

En el cuadro A2.2 se facilita un desglose de las causas de inadmisión previstas en el artículo 18.1 de la [Ley 7/2017](#) y de no competencia contempladas en la Orden 2502/2012, en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de las 32.527 reclamaciones recibidas.

Por su parte, en el cuadro A2.3 se muestra el número total de reclamaciones donde no ha sido posible que el Banco de España emita un informe final, sin que la entidad reclamada se haya allanado a las pretensiones del reclamante o el cliente haya desistido, expresando las causas de ello y su peso relativo sobre el total de las recibidas.

¹ La definición de *consumidor* se establece en el artículo 2 de la [Ley 7/2017](#). La distinción señalada es importante porque, aunque el procedimiento para reclamar es similar, existen diferencias en los plazos y en las causas de inadmisión, según se trate de un reclamante consumidor residente o no en la UE, tal y como se ha desarrollado en el capítulo 1 de la presente Memoria.

Cuadro A2.1

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. CONSUMIDORES

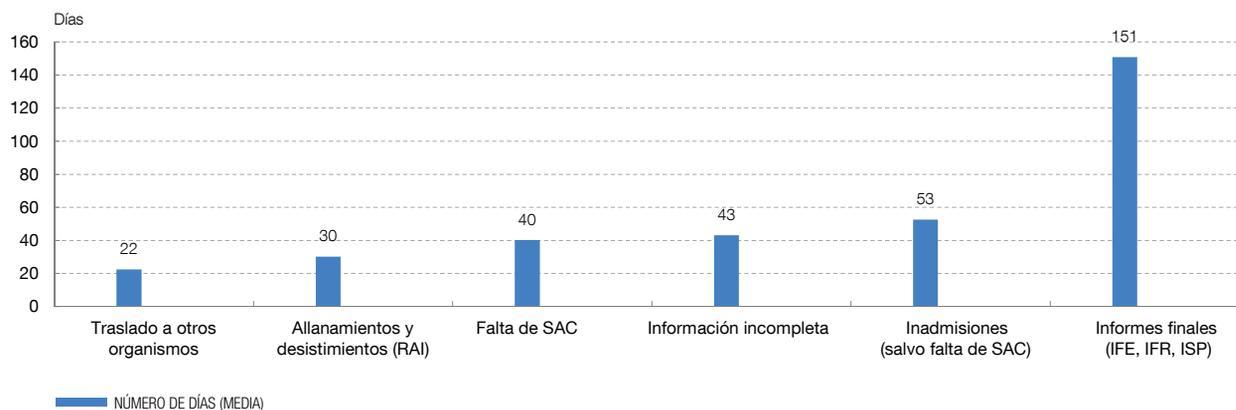
	2022	
	Número	% s/ total
Tarjetas	12.645	38,9
Cuentas corrientes	6.935	21,3
Hipotecas	6.064	18,6
Transferencias	1.947	6,0
Herencias	1.248	3,8
Préstamos personales	1.123	3,5
Otros organismos	1.089	3,3
Recibos y adeudos	328	1,0
Servicio de caja	257	0,8
Efectos (cheques, letras y pagarés)	172	0,5
Avales	63	0,2
Depósitos a plazo	45	0,1
Otras reclamaciones	611	1,9
TOTAL	32.527	100,0

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A2.1

DURACIÓN MEDIA (EN DÍAS) EN RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES

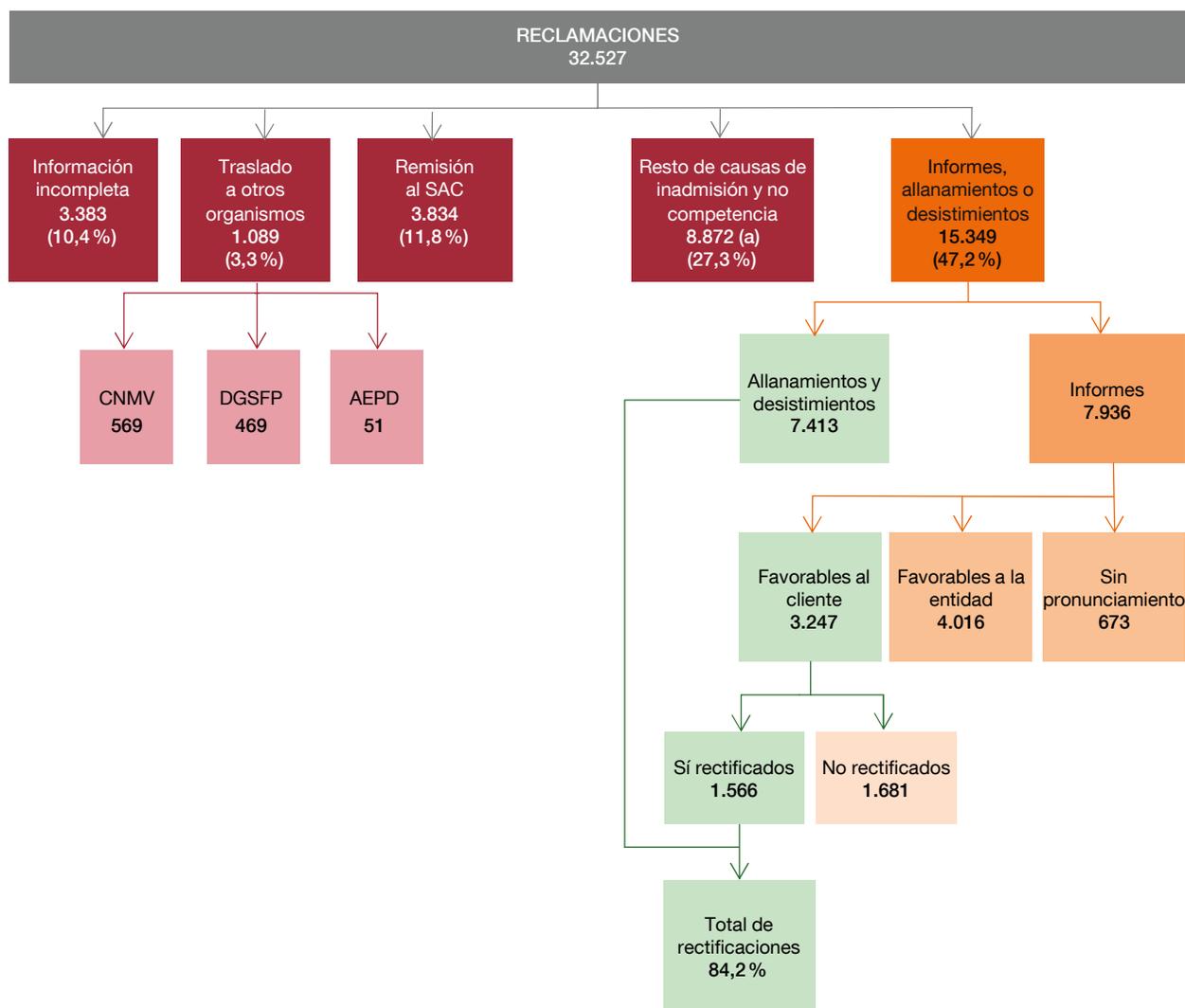
El gráfico muestra los días transcurridos (de media) entre la fecha de presentación de la reclamación por parte del consumidor y la fecha de notificación de la respuesta correspondiente por parte del Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

Por último, los 15.349 expedientes de reclamación restantes han terminado con un informe final del Banco de España, con allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante, como se muestra en el cuadro A2.4. En el esquema A2.2 se explica la fórmula de cálculo de los porcentajes ahí indicados (como se expuso en el esquema 2.13 de este capítulo).

RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES RESUELTAS EN 2022



Cálculo del total de resoluciones favorables al cliente = Allanamientos y desistimientos + Informes favorables al cliente

$$\text{Cálculo del \% total de rectificaciones} = \frac{\text{Allanamientos y desistimientos} + \text{Informes favorables al cliente sí rectificados}}{\text{Total de resoluciones favorables al cliente}} \times 100$$

FUENTE: Banco de España.

a El desglose de los motivos de inadmisión (incluida la falta de SAC) y de no competencia se detallan en el cuadro A2.2.

Cuadro A2.2

MOTIVOS DE INADMISIÓN Y DE NO COMPETENCIA. CONSUMIDORES

	2022	
	Número	% s/ total
Por falta de reclamación previa ante el SAC [art. 18.1.a) Ley 7/2017]	3.451	10,6
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC [art. 18.1.a) Ley 7/2017]	383	1,2
Manifiestamente infundada o no concreta motivo [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	127	0,4
No materia de transparencia [art. 18.1.b) Ley 7/2017]	187	0,6
Contenido vejatorio [art. 18.1.c) Ley 7/2017]	2	0,0
En conocimiento o ya resuelto por tribunales [art. 18.1.d) Ley 7/2017]	410	1,3
Cuestión de tribunales [art. 18.1.d) Ley 7/2017]: operaciones presuntamente fraudulentas en las que el reclamante facilita claves o la incidencia se da en el negocio subyacente; solicitud de nulidad/abusividad de contrato o cláusulas, de daños y perjuicios, hechos que requieren pruebas judiciales, cuestiones de derecho privado, etc.	6.374	19,6
Transcurso de 1 año desde reclamación previa [art. 18.1.e) Ley 7/2017]	374	1,1
Otros motivos previstos en la Orden ECC/2502/2012 (entidad no crédito, operación no bancaria, asunto resuelto a favor del cliente antes de acudir al Banco de España, falta de legitimación, reclamación extemporánea, contra varias entidades, cuestiones de política comercial, etc.)	1.398	4,3
Total de inadmisiones y de no competencia	12.706	39,1
Informes, allanamientos o desistimientos	15.349	47,2
Otras formas de finalización (información incompleta y traslado a otros organismos)	4.472	13,7
Total de reclamaciones recibidas	32.527	100,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.3

RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES CON FINALIZACIÓN DISTINTA A INFORME O ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

	2022	
	Número	% s/ total
Información incompleta	3.383	10,4
Traslados a otros organismos competentes (CNMV, DGSFP, AEPD)	1.089	3,3
Total	4.472	13,7
Informes, allanamientos o desistimientos	15.349	47,2
Inadmisiones a trámite y no competencia	12.706	39,1
Total de reclamaciones recibidas	32.527	100,0

FUENTE: Banco de España.

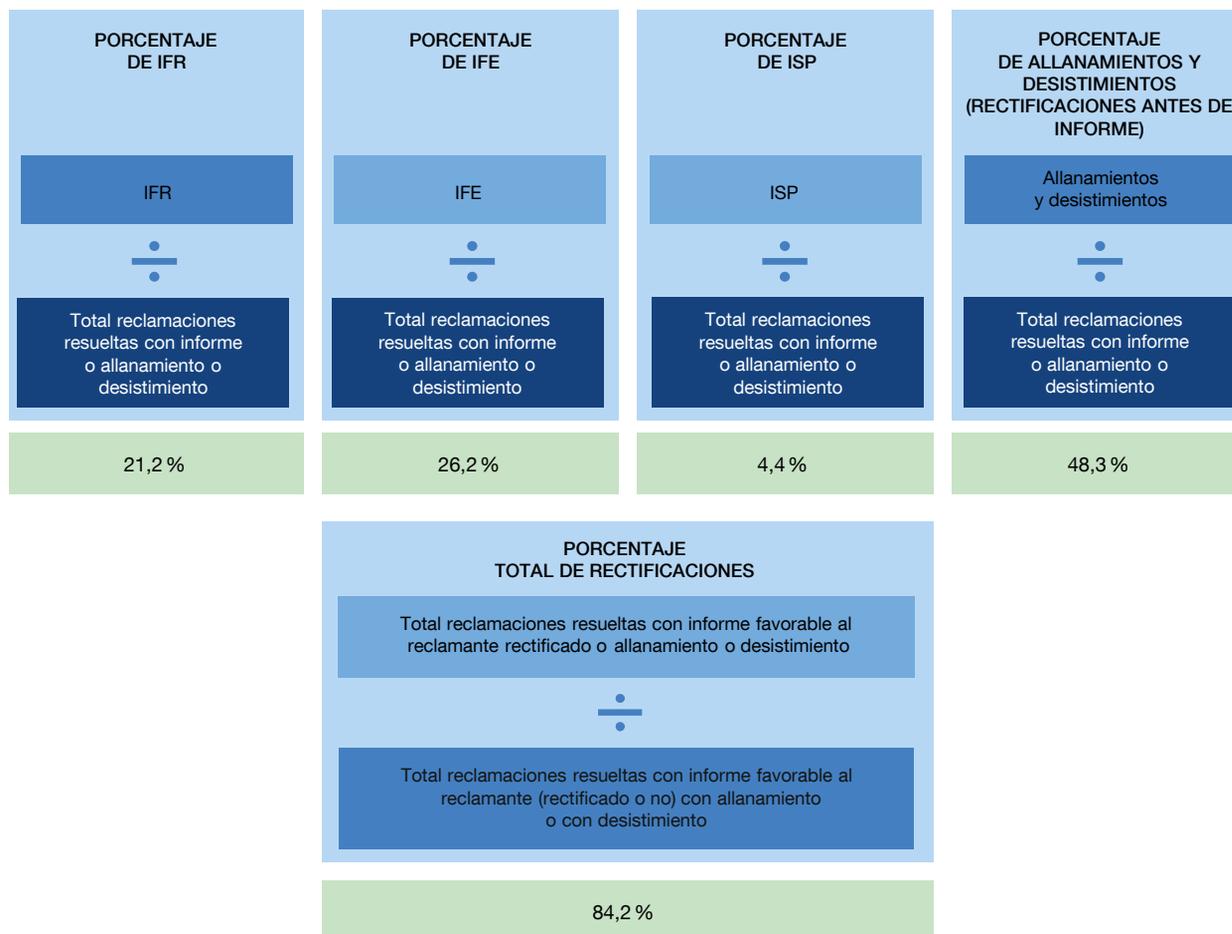
Cuadro A2.4

INFORMES O ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS. CONSUMIDORES

	2022	
	Número	%
IFE	4.016	26,2
IFR	3.247	21,2
Allanamientos y desistimientos	7.413	48,3
ISP	673	4,4
Total de reclamaciones resueltas con informe, allanamiento o desistimiento	15.349	100,0
Total de rectificaciones		84,2

FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.2

FÓRMULAS DE CÁLCULO EN EL ÁMBITO DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES

FUENTE: Banco de España.