

# MEMORIA DE RECLAMACIONES

2023

BANCO DE **ESPAÑA**  
Eurosistema



## MEMORIA DE RECLAMACIONES 2023

## 1

**DATOS DE LA ACTIVIDAD  
DE RECLAMACIONES**

- 1 Actividad de reclamaciones del Banco de España** 18
  - 1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación 18
  - 1.2 Reclamaciones recibidas 18
    - 1.2.1 Evolución histórica (última década) 18
    - 1.2.2 Productos y temáticas 20
  - 1.3 Tramitación y resolución de expedientes: volumen, plazos y modos de finalización 24
  - 1.4 Entidades reclamadas 29
    - 1.4.1 Reclamaciones por tipo de entidad 29
    - 1.4.2 Detalle de reclamaciones por entidad 30
  - 1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades 31
- 2 Actividad previa de los SAC y DEC de las entidades supervisadas** 42
- Anejo 1 Informe estadístico general** 47
- Anejo 2 Informe estadístico de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea** 57
- Anejo 3 Expedientes inadmitidos** 63
  - 1 Consideraciones generales 63
  - 2 Datos generales de inadmisión por falta de SAC/DEC 65
  - 3 Inadmisiones (por causa distinta a la falta de SAC/DEC) y no competencias. Principales temáticas 67

## 2

**ANÁLISIS DE EXPEDIENTES RESUELTOS**

- 1 Consideraciones generales sobre la tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España** 75
  - 1.1 Consideraciones procedimentales 75
  - 1.2 Consideraciones sobre la información estadística 76
- 2 Detalle de los allanamientos y desistimientos** 81
  - 2.1 Temáticas destacadas 81
  - 2.2 *Ranking* de entidades 83
- 3 Detalle de los informes favorables a la entidad** 84
  - 3.1 Temáticas destacadas 84
  - 3.2 *Ranking* de entidades 86
- 4 Detalle de los informes favorables al reclamante** 87
  - 4.1 Temáticas destacadas 87
  - 4.2 *Ranking* de entidades 90
- 5 Fase de rectificación** 92
  - 5.1 Actuaciones posinforme 92
  - 5.2 Temáticas destacadas de los informes no rectificadas 92
  - 5.3 *Ranking* de entidades en relación con los informes no rectificadas 94

# 3

## CRITERIOS NOVEDOSOS DE RESOLUCIÓN

- 1 **Renuncia al derecho a la devolución de adeudos domiciliados** 100
- 2 **Cuentas que no admiten domiciliaciones** 101
- 3 **Financiación de primas de seguros: información previa sobre posibles consecuencias en la cuenta** 102
- 4 **Cuotas de financiación domiciliadas en cuenta de pago básica** 104
- 5 **Actuaciones dirigidas a la lucha contra el fraude en transferencias** 105
- 6 **Aviso de cuentas en desuso** 106
- 7 **Descubiertos explícitos** 107
- 8 **Fecha de cómputo del preaviso de modificaciones del contrato marco de servicios de pago** 108
- 9 **Traslado de cuentas de pago** 109
- 10 **Comisión de mantenimiento en cuentas de herencia yacente** 110
- 11 **Préstamo hipotecario: certificado de cancelación económica y firma de cancelación registral** 111
- 12 **Préstamo hipotecario: falta de transparencia contractual sobre el sistema de amortización** 112
- 13 **Embargos a clientes vulnerables** 113
- 14 **Guarda de hecho para el apoyo de personas con discapacidad. Grupo de trabajo para la interpretación consensuada de la Ley 8/2021** 114

# 4

## ACTIVIDAD DE CONSULTAS

- 1 **Actividad de consultas del Banco de España** 117
  - 1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación 117
  - 1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización 120
- 2 **Informe estadístico general** 122
  - 2.1 Evolución histórica (última década) 122
  - 2.2 Temáticas consultadas 122
- 3 **Descripción de consultas escritas de interés** 129
  - 3.1 Cuentas inactivas 129
  - 3.2 Limitaciones horarias para el pago de recibos no domiciliados 129
  - 3.3 Bloqueo de cuenta por caducidad del documento nacional de identidad o del permiso de residencia 130
  - 3.4 Embargos de cuentas que perciben ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional 132
  - 3.5 Cancelación anticipada de depósitos a plazo 133
  - 3.6 Gestión de cobro de cheques librados sobre cuentas en el extranjero 134
  - 3.7 Comisión por entrega de información a los herederos 135
  - 3.8 Fecha de abono de una transferencia 136
  - 3.9 Darse de baja como cotitular de una cuenta 137
  - 3.10 Extensión del régimen de compensación de amortización anticipada 138
  - 3.11 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios anteriores a la Ley 5/2019 cuando el servicio de atención al cliente da la razón al reclamante 139
  - 3.12 Transferencias fraudulentas 140

Siglas y abreviaturas 143

Relación de normas citadas 144

Índice de imágenes 145

Publicaciones del Banco de España 146

## ÍNDICE DE CUADROS

- 1.1 Productos objeto de reclamación 21
- 1.2 Variación de la rectificación entre 2023 y 2022 36
- 1.3 Variación de la rectificación entre 2023 y 2022, por productos 36
- 1.4 Componentes de la rectificación 37
- 1.5 Reclamaciones resueltas por los SAC, por producto o servicio 44
  
- A1.1 Número de reclamaciones presentadas, por provincia de incidencia 47
- A1.2 Materias de reclamación. Detalle 49
- A1.3 Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2023 53
- A2.1 Reclamaciones de consumidores. Productos de reclamación. 58
- A2.2 Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia 60
- A2.3 Reclamaciones de consumidores con finalización distinta a informe, allanamiento o desistimiento 61
- A2.4 Reclamaciones de consumidores. Informes, allanamientos y desistimientos 61
- A3.1 Inadmisión por falta de SAC 66
- A3.2 Motivo de inadmisión (salvo falta de SAC) y de no competencia 68
  
- 2.1 Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos. Comparativa con 2022 82
- 2.2 Allanamientos y desistimientos. *Ranking* de entidades 83
- 2.3 Materias de reclamación de los IFE. Comparativa con 2022 85
- 2.4 IFE. *Ranking* de entidades 86
- 2.5 Materias de reclamación de los IFR. Comparativa con 2022 88
- 2.6 IFR. *Ranking* de entidades 91
- 2.7 Materias de reclamación de los IFR no rectificadas. Comparativa con 2022 93
- 2.8 IFR no rectificadas. *Ranking* de entidades 95
  
- 4.1 Materias de las consultas escritas. Detalle 124
- 4.2 Materias de las consultas telefónicas. Detalle 126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- 1.1 Modo de presentación de las reclamaciones 19
- 1.2 Reclamaciones presentadas en los diez últimos años 19
- 1.3 Reclamaciones recibidas en 2023. Productos 21
- 1.4 Temáticas destacadas en 2023. Comparación con 2022 23
- 1.5 Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada 25
- 1.6 Reclamaciones resueltas. Duración media. Comparación con 2022 26
- 1.7 Tipos de entidades reclamadas 29
- 1.8 Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto 31
- 1.9 Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto 32
- 1.10 Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas corrientes y volumen de actividad en dicho producto 33
- 1.11 Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años 34
- 1.12 Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años 35
- 1.13 Importes devueltos por las entidades reclamadas en los cinco últimos años 38
- 1.14 Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2023 39
- 1.15 Reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España 43
- 1.16 Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España 43
  
- A1.1 Entidades que más reclamaciones han recibido en el Banco de España en 2023 52
- A1.2 Porcentaje de allanamientos y desistimientos en los cinco últimos años 56
- A2.1 Reclamaciones resueltas (consumidor). Duración media 58
  
- 2.1 Porcentaje relativo de allanamientos, desistimientos e informes finales 77
- 2.2 Tipos de resolución (allanamientos, desistimientos e informes finales). Comparativa con 2022 78
- 2.3 Tipos de resoluciones finales. Desglose por materias 79
  
- 4.1 Modo de presentación de las consultas 118
- 4.2 Plazo de contestación en las consultas escritas recibidas en 2023 120
- 4.3 Consultas recibidas en los diez últimos años 123
- 4.4 Materias de las consultas escritas recibidas en 2023 123
- 4.5 Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2023 125

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

1.1	Reclamaciones resueltas en 2023	27
1.2	Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones	34
A2.1	Reclamaciones de consumidores resueltas en 2023	59
A2.2	Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones de consumidores	62
A3.1	Plazos para presentar una reclamación ante el Banco de España	67
4.1	Canales de presentación de consultas	119

## ÍNDICE DE RECUADROS

1.1	Reclamaciones sobre operativa de deuda pública	40
1.2	¿Es importante el índice de rectificaciones?	41
1.3	¿Cómo puede acreditarse el trámite ante el SAC o el DEC?	45
2.1	Pautas de valoración de los escritos recibidos en fase de rectificación	96
3.1	Colaboración del Banco de España con la Fiscalía General del Estado y las principales asociaciones bancarias para potenciar la efectividad de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario	115
4.1	Portal del Cliente Bancario	141



## Presentación del gobernador

José Luis Escrivá



La *Memoria de Reclamaciones* es una de las publicaciones regulares a través de las cuales el Banco de España rinde cuentas a la sociedad sobre el ejercicio de sus competencias. En este caso, se trata de un resumen de las actividades relativas a la resolución de reclamaciones y las consultas de la ciudadanía en su relación con los bancos y otras entidades supervisadas.

Esta es una función clave para la institución, ya que permite detectar conductas de las entidades financieras que, por inapropiadas, resultan contrarias a la normativa de transparencia o a las buenas prácticas bancarias. Proteger a los ciudadanos de este tipo de conductas es esencial para que mantengan la confianza en el sistema financiero.

Este año hemos reordenado la información de la publicación con el objetivo de que sea más clara y accesible para todos. Así, el pasado mes de junio salió a la luz, de manera separada, el primer *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* (disponible en el [sitio web del Banco](#)), que ofrece una actualización más inmediata de tales criterios.

En cualquier caso, la Memoria seguirá manteniendo una referencia a los principios que, con carácter novedoso, se hayan aplicado en el correspondiente ejercicio y añadirá nuevos recursos gráficos e información estadística más granular, lo que, sin duda, permitirá un mejor conocimiento de esta función del Banco de España. A ello también contribuirá la puesta a disposición del público de una herramienta interactiva

en el sitio web del Banco que amplía las posibilidades de explotación de la información disponible en la Memoria según los intereses particulares.

Las páginas que siguen muestran que la actividad de atención de reclamaciones del Banco de España continúa en un nivel elevado, similar al de los últimos años, en el entorno de las 34.000 reclamaciones.

La información que aporta esta Memoria adquiere una relevancia especial en un momento en el que se ha puesto en marcha un plan de acción para mejorar la forma en la que el Banco realiza la supervisión de conducta. Para las entidades, activa un mecanismo de alerta temprana para detectar sus debilidades y autocorregir su conducta. Para el Banco de España, constituye un elemento relevante en el proceso de valoración del riesgo de conducta y, en consecuencia, en la planificación supervisora, al tiempo que —en su fase de resolución— permite establecer y comunicar criterios de buenas prácticas que, en muchos casos, constituyen orientaciones supervisoras que deben seguir las entidades.

Por tanto, se trata de un documento muy interesante para conocer el funcionamiento del sector financiero y cómo supervisa el Banco de España su conducta para que los servicios a la ciudadanía se presten del mejor modo posible. Informar de manera accesible, comprensible y transparente de las competencias y las funciones del Banco de España es fundamental, y esta *Memoria de Reclamaciones 2023* es un buen ejemplo de ello.

**José Luis Escrivá**

Gobernador del Banco de España

## Introducción

La principal novedad de la *Memoria de Reclamaciones 2023* del Banco de España radica en que, tal y como ya se puso de manifiesto en junio, con ocasión de la presentación del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, se desprende de una parte importante de su contenido tradicional. Así, el repositorio de los citados criterios ha pasado a tener identidad propia, lo que permite una actualización más frecuente y adaptada a las necesidades emergentes que, sin duda, facilitará su uso y sistematización como instrumento de consulta por todo tipo de partes interesadas y, también, por el propio Banco como uno de los vehículos de transmisión de sus orientaciones y expectativas hacia las entidades supervisadas.

El aligeramiento de contenido que se deriva de esta separación ha dejado espacio para reordenar y ampliar la información recogida en la Memoria, de manera que, ya para 2023, incorpora nueva información cualitativa y cuantitativa y, en algunos casos, se ofrecen comparativas con lo acontecido en 2022. Hay nuevos elementos gráficos y mayor detalle de la tipología de casos que se afrontan, tanto en la fase de entrada —reclamaciones recibidas— como en la de resolución —informes y otras formas de terminación de los expedientes—.

Además, simultáneamente a su publicación, se ha puesto a disposición del público y de cualquier parte interesada un [recurso interactivo](#) en el sitio web del Banco de España que permite hacer exploraciones personalizadas de la información que se ofrece en la Memoria mediante cuadros de mando, gráficos o mapas interactivos. Esta herramienta reproduce de manera más visual la información y, al mismo tiempo, permite al usuario modificar la visualización inicial eligiendo los atributos relevantes, como criterios geográficos, materias o períodos temporales, para la elaboración de análisis y comparaciones particularizadas.

Este conjunto de novedades y recursos pretende facilitar no solo la lectura de la publicación, sino, con mayor ambición, la comprensión del proceso de reclamaciones, en el entendimiento de que este resulta una herramienta de utilidad tanto para las partes, clientela y entidades, en la relación típicamente bancaria, como para otro tipo de público, especializado o no, interesado en el conocimiento de la operativa bancaria y, en especial, de los aspectos de esta que se relacionan más directamente con la conducta de las entidades y la transparencia informativa hacia su clientela. Y, en este sentido, procede recordar que la resolución de reclamaciones aporta un enorme valor tanto a las iniciativas del Banco de España sobre educación financiera como a su responsabilidad en materia de supervisión de conducta, función sobre la que puede obtenerse información detallada en el capítulo 4 de la *Memoria de Supervisión 2023*.

La *Memoria de Reclamaciones 2023* queda así configurada en cuatro capítulos, de los que los dos primeros se dedican a la actividad de reclamaciones propiamente dicha, mientras que el tercero recoge los criterios de buenas prácticas más novedosos de entre los aplicados en la resolución de reclamaciones —contenido que, por disposición legal y al margen de la existencia del Compendio y de sus actualizaciones futuras, se mantendrá en esta y en las sucesivas memorias anuales— y, por último, el cuarto recoge la información relativa al servicio de

resolución de consultas sobre transparencia bancaria que, en paralelo con el de resolución de reclamaciones, el Banco pone a disposición de la ciudadanía.

Como se ha señalado, al análisis de las reclamaciones se dedican dos capítulos, de los que el primero se centra en las reclamaciones recibidas y el segundo pone el foco en cómo se han resuelto los expedientes. Aunque ya se ha indicado en memorias precedentes, conviene recordar que ni mucho menos todas las reclamaciones recibidas finalizan con la resolución de la controversia planteada, bien sea mediante la emisión de un informe final en el que se pone de manifiesto la opinión del Banco de España sobre el asunto controvertido, bien sea con un allanamiento o un desistimiento previos a la emisión de dicho informe.

Hay un número muy importante de reclamaciones que, tras ser analizadas, se revelan como de imposible resolución por parte del Banco de España. Dado que este número ha sido muy significativo en 2023, alcanzando el 61 % de las reclamaciones tramitadas, y dado que su relevancia se está disparando en 2024, donde, con datos del primer semestre, alcanzaría el 86 % de las reclamaciones, se ha considerado oportuno separar el análisis granular de las reclamaciones recibidas y las causas que subyacen, precisamente, a los elevados porcentajes de reclamaciones que son de imposible resolución, del de aquellas que han sido objeto de pronunciamiento por parte del Banco o han sido resueltas por las partes una vez en marcha la elaboración del citado pronunciamiento. Este desdoblamiento del análisis se corresponde con la existencia de los capítulos 1 y 2 de la *Memoria de Reclamaciones 2023*.

Así pues, el capítulo 1 ofrece una visión global de la actividad llevada a cabo por el servicio de reclamaciones durante el ejercicio 2023. En este sentido, interesa aquí señalar que se han abierto 33.191 expedientes, una cifra que coloca la actividad del servicio en niveles similares a los registrados en los dos años anteriores (34.146 expedientes en 2022 y 34.330 en 2021), pero que experimentó una aceleración en la última parte del año, que parece continuar e intensificarse de modo muy significativo en 2024. En efecto, con datos de tan solo el primer semestre (38.619 expedientes), ya se habrían batido las cifras de año completo correspondientes a los tres ejercicios precedentes y se estaría muy cerca del máximo anual histórico —recordemos que la puesta en marcha del servicio data de 1987— alcanzado en 2017 (40.176 expedientes).

En el mencionado capítulo 1 se ofrecen desgloses de las reclamaciones por entidades, materias y formas de terminación de los expedientes. Con respecto a las primeras, no hay variaciones en relación con años precedentes: salvo algún caso particular, el patrón de reclamaciones se corresponde con el peso relativo de las entidades en el mercado. Por lo que respecta a las materias, los préstamos hipotecarios, las tarjetas y las cuentas corrientes siguen copando las tres cuartas partes de las reclamaciones presentadas, si bien, en su reparto interno, las relativas a tarjetas pierden peso en favor de las otras dos categorías y, singularmente, de los préstamos hipotecarios. La incidencia de las reclamaciones relacionadas con préstamos hipotecarios ha sido en 2023, y lo está siendo en 2024, muy relevante, tanto en términos cuantitativos —10.145 expedientes, representativos del 30,6 % del total— como cualitativos, afectando al número absoluto y relativo de inadmisiones. En efecto, una buena parte de esas reclamaciones han venido de la mano de pronunciamientos del Tribunal Supremo y de cuestiones prejudiciales

resueltas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre la nulidad de la cláusula de gastos de formalización de préstamos hipotecarios y sobre los plazos para el ejercicio de las acciones correspondientes, que, sin duda, han generado expectativas de resarcimiento en los clientes de las entidades que, en ocasiones, se han canalizado por la vía de la reclamación ante el Banco de España sin valorar acertadamente su adecuación al caso, dada la ausencia de competencia en esta instancia para pronunciarse al respecto.

Esta singularidad que presentan este tipo específico de reclamaciones relacionadas con préstamos hipotecarios —la imposibilidad para el Banco de España de entrar a resolver y la consecuente inadmisión— también se da en el caso de las reclamaciones sobre operaciones fraudulentas con tarjetas y transferencias. En este supuesto, la ausencia de competencia del Banco de España y la consiguiente inadmisión tienen que ver, con carácter general, con los fraudes en los pagos, ante los que, de nuevo, los clientes de las entidades buscan en ocasiones un resarcimiento cuya resolución, por requerir un análisis ajeno a la normativa de ordenación y disciplina bancaria, el Banco no puede valorar.

La relevancia de este fenómeno de las inadmisiones ha aconsejado dedicar un anejo específico —el número 3 del capítulo 1— a explicar detalladamente tanto las razones que subyacen a esta forma de tramitación y consumación de los expedientes de reclamación como su importancia cuantitativa en 2023. En concreto, en el cuadro A3.2 se relacionan las materias de los 13.058 casos de inadmisión —excluidos los de ausencia del trámite previo ante el servicio de atención al cliente de la entidad—, que suponen el 39,3 % de las 33.191 reclamaciones recibidas, mientras que, en 2022, estas inadmisiones afectaron al 26,8 %.

Dentro de las causas de inadmisión de estas reclamaciones, destacan muy especialmente los casos, ya referidos, de operaciones de pago fraudulentas y nulidad de contratos y cláusulas abusivas, que, en conjunto, suponen las tres cuartas partes de esos 13.058 expedientes. En este punto hay que tener presente que el Banco de España solo es competente para valorar la actuación de las entidades supervisadas en el ámbito de los productos y servicios bancarios y de pago, determinando si su actuación se ajustó a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias, y que, por tanto, hay materias y circunstancias que, aunque sean objeto de reclamación, no le corresponde valorar.

El mencionado anejo 3 deviene aún más oportuno si se tiene en consideración que el crecimiento de las inadmisiones se disparó a finales del año pasado y ha mantenido ese ritmo durante la primera parte del presente. En efecto, con datos provisionales a 30 de junio, las causas de inadmisión en 2024 afectan a tres de cada cuatro reclamaciones, lo que eleva su cifra absoluta a casi 30.000 en el primer semestre. Tras este inusitado aumento de las inadmisiones es muy probable que se halle la generación de expectativas sobre la nulidad de cláusulas contractuales desencadenada por la sucesión de sentencias en materia de gastos de formalización de préstamos hipotecarios que han visto la luz estos últimos meses, circunstancia que constituye un buen ejemplo de la cuestión de competencia del Banco de España a la que se acaba de aludir.

El capítulo 1 también ofrece algunas métricas sobre la intensidad de la función de resolución de reclamaciones en 2023. Así, por ejemplo, señala que los 33.191 expedientes tramitados han conllevado la gestión de 166.847 documentos por registro, representativos de un 50,2 % del volumen total de escritos registrados en el Banco; en particular, un 40,3 % de las entradas (76.105 escritos) y un 63,1 % de las salidas (90.742 escritos). Y también resalta que se ha rebajado en 16 días naturales el plazo medio de tramitación y resolución, situándose esta media en 53 días naturales frente a los 69 de 2022.

Finalmente, el capítulo 1 recoge una sección específica sobre la actividad de resolución de reclamaciones realizada por los servicios de atención al cliente de las entidades, de la que, al fin y al cabo, el sistema de reclamaciones del Banco de España constituye una segunda instancia, así como el habitual anejo estadístico y el que, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se refiere a las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE). Dado que, del total de las 33.191 reclamaciones recibidas en 2023, el 95,5 % han sido presentadas por consumidores residentes en la UE, las explicaciones y las conclusiones que se ofrecen en los capítulos 1 y 2 son, con carácter general, directamente aplicables a este caso.

Analizados en el capítulo 1 la actividad general del servicio de reclamaciones y el tratamiento dado a los 33.191 expedientes abiertos en 2023, el capítulo 2 se centra en el análisis de los 12.937 —39 % del total— que superaron la fase de admisión del procedimiento, bien con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o desistimiento de este último, bien con un informe final y motivado del Banco de España. En concreto, se verá cómo se han archivado 5.311 casos con allanamiento o desistimiento, 4.007 con informe favorable a la entidad y 2.973 con informe favorable al reclamante, mientras que en 646 casos se emitió informe pero sin pronunciamiento del Banco. Para las tres primeras formas de terminación señaladas, el capítulo 2 ofrece un desglose por materias, que compara 2023 con 2022, y otro por entidades.

Desde el punto de vista del análisis supervisor en materia de conducta, interesa fijarse en la información contenida en el capítulo 2 y en la que se rinde en el epígrafe 1.5 del capítulo 1, este último referido a las rectificaciones, en la medida en que su consideración conjunta ofrece un elemento de aproximación al comportamiento de las entidades hacia sus clientes. En este sentido, es destacable que, de los 12.937 expedientes que llegaron a la fase final del procedimiento, 8.284 finalizaron bien con allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o con el desistimiento de este último, bien con un informe final y motivado del Banco de España a su favor, de manera que puede concluirse que en este 64 % de los casos el expediente ha terminado con una posición favorable a los intereses del reclamante. Esta cifra es ligeramente inferior a la registrada en 2022, cuando alcanzó el 69,3 %.

Este indicador se complementa, como es habitual, con el de las rectificaciones por parte de las entidades, definido como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) y después de informe favorable al reclamante, dividida por el número de

reclamaciones resueltas con allanamientos o desistimientos o resoluciones a favor del cliente, rectificadas o no. Aquí, de nuevo, el resultado de 2023, 79,8 %, resulta ligeramente inferior al registrado en 2022, 83,7 %. En el epígrafe 5.2 del capítulo 2 se trata de dar explicación a esta circunstancia.

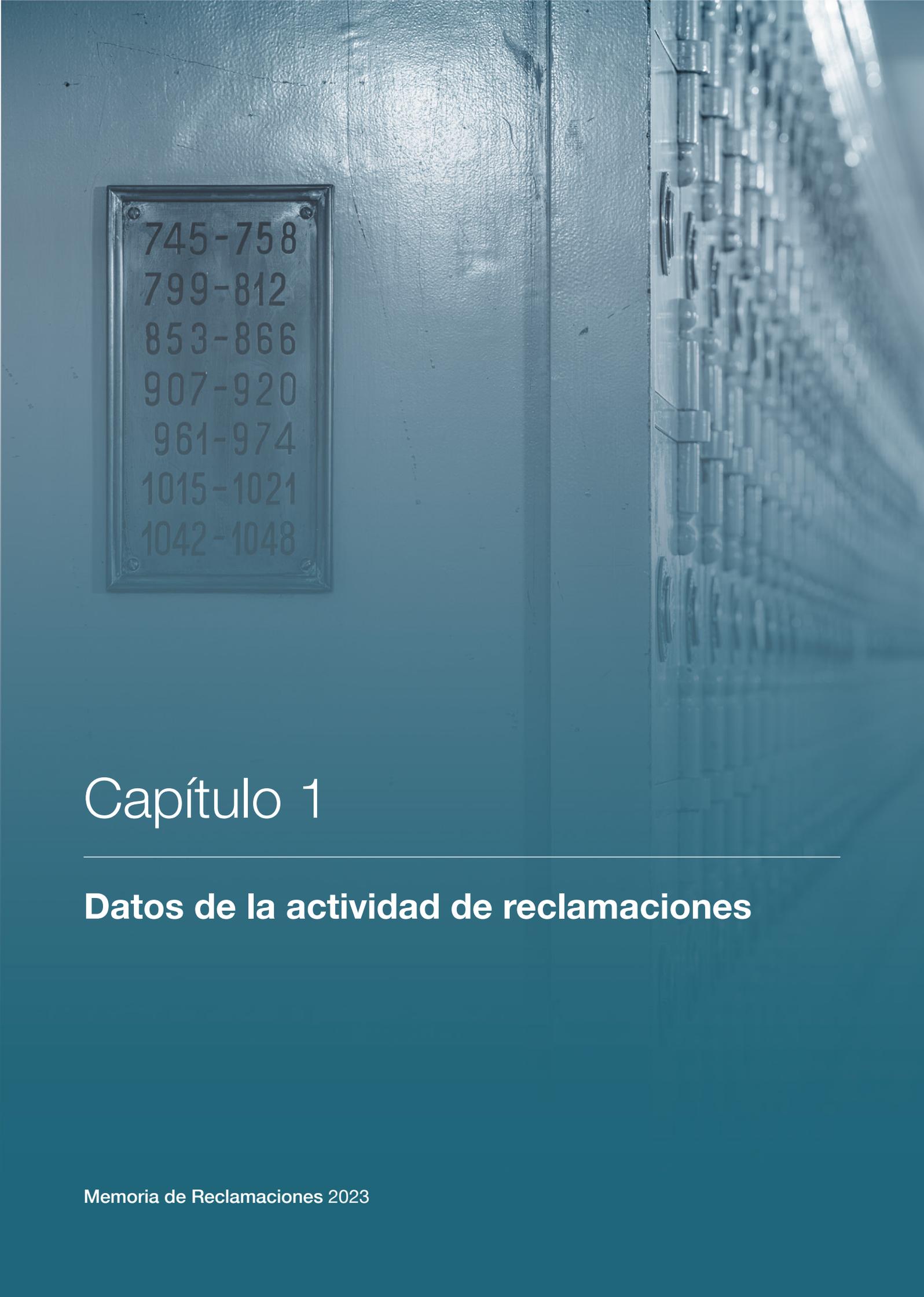
En cualquier caso, conviene tener en cuenta que, tal y como se explica en el recuadro 1.2 de esta *Memoria de Reclamaciones 2023* y se ha precisado en las anteriores, ninguna de las citadas métricas debe tomarse como una medida absoluta del comportamiento de las entidades ni permite, en consecuencia, llegar a conclusiones definitivas. Tal valoración solo puede hacerse combinando estos y otros indicadores adicionales dentro del ámbito de las reclamaciones, como son, por ejemplo, la diligencia de la entidad en la resolución temprana de la controversia, en el servicio de atención al cliente o, incluso, en la propia red comercial, o, yendo más allá de ese ámbito, combinando las piezas de información cualitativa que van proporcionando la experiencia y el juicio experto que se derivan del seguimiento regular de las entidades y de las inspecciones singulares que conforman la función de supervisión de conducta.

Como se ha señalado, la *Memoria de Reclamaciones 2023* se completa con el capítulo 3, que recoge los criterios de buenas prácticas novedosos aplicados en la resolución de reclamaciones durante el año e incorporados al *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, y con un capítulo 4 dedicado a la atención y resolución de consultas.

Como es sabido, el Banco de España tiene a disposición de los ciudadanos un servicio de atención y resolución de consultas, escritas y telefónicas, que, más allá de su finalidad originaria y regulada de atender cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros, ofrece información práctica sobre tales servicios y productos, resuelve dudas relacionadas con los billetes y las monedas y, adicionalmente, aporta orientación sobre la localización de recursos vinculados a la educación financiera y la gestión de las finanzas personales para todo tipo de público. En este sentido, se refuerza la labor divulgativa de la normativa de transparencia y protección al cliente bancario, así como de los criterios de buenas prácticas y de las orientaciones sobre finanzas básicas, sirviendo de complemento a otras herramientas de información como EncuenTRA, el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, el Portal del Cliente Bancario o el sitio web Finanzas para Todos.

En relación con estas consultas, en 2023 se aprecia un significativo aumento tanto de las escritas como de las telefónicas. En el primer caso, las 10.876 consultas atendidas suponen un máximo histórico y un incremento del 34,8 % sobre el ejercicio anterior, afianzando la senda de crecimiento iniciada hace cinco años. Por su parte, en el caso de las telefónicas se constata una cierta consolidación en su número anual, con, incluso, una ligera disminución en 2023 (38.744) en comparación con las cifras de 2022 (42.500), y de los dos años anteriores. Los datos disponibles para 2024 apuntan a un crecimiento de ambas durante los primeros meses, aunque esta tendencia parece ir corrigiéndose. De cualquier manera, las cifras al término del primer semestre, 6.028 consultas escritas y 27.549 telefónicas, proyectan, de mantenerse, un cierre de año en máximos históricos para ambos tipos.

Con las piezas de información que se apuntan en esta introducción y muchas otras que el lector podrá encontrar en las siguientes páginas, complementadas con recursos gráficos que facilitan la lectura y la explotación de los datos, la *Memoria de Reclamaciones 2023* pretende no solo rendir cuentas de una de las actividades que realiza el Banco de España, sino también aportar un elemento de utilidad práctica para el día a día de la relación de la ciudadanía con las entidades supervisadas y para la mejora de su competencia financiera, entroncando así con la vocación de servicio público que constituye uno de los objetivos estratégicos del Banco de España.



745-758  
799-812  
853-866  
907-920  
961-974  
1015-1021  
1042-1048

# Capítulo 1

---

## Datos de la actividad de reclamaciones

Tal y como se ha explicado en la introducción a esta Memoria, en el presente capítulo se ofrece una visión global de la actividad llevada a cabo por el servicio de reclamaciones durante el ejercicio 2023: dónde y por qué canal se presentan estas, los productos y temáticas sobre las que versan, las entidades contra las que se dirigen y el modo en que han finalizado.

Como se verá, la actividad del año ha implicado la gestión de 33.191 expedientes (cifra ligeramente inferior a los 34.146 de 2022), en 12.937 de los cuales se ha superado la fase de admisión, lo que ha dado lugar, en su fase final, a la emisión de 7.626 informes motivados. También, como en años anteriores, antes de dar inicio a los trabajos de elaboración de esta Memoria de actividad se habían resuelto, hasta su fase final (posible rectificación incluida), todos los expedientes recibidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Como dato destacable, en este ejercicio se ha rebajado en 16 días naturales el plazo medio de tramitación y resolución de cada caso, que ha quedado situado en 53 días naturales (frente a los 69 de 2022). La mayoría de las reclamaciones han tenido entrada por el canal telemático y se han dirigido contra bancos. Un año más, las reclamaciones más numerosas (tres de cada cuatro) han sido las relativas a préstamos hipotecarios, cuentas corrientes y tarjetas, algo esperable dada la extensión del uso de estos tipos de productos entre la población. También se debe reseñar que el porcentaje de rectificaciones de las entidades reclamadas (esto es, la rectificación de un informe con pronunciamiento favorable al reclamante, allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante) continúa rondando valores próximos al 80 % (concretamente, el 79,8 %).

El capítulo se cierra con tres anejos. Dos de ellos, el anejo 1 y el anejo 2, son los tradicionalmente contenidos en las Memorias de años anteriores, referidos, respectivamente, a los datos estadísticos (desglosados por provincias, materias de reclamación y entidades reclamadas) y a las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea (UE). El novedoso anejo 3 realiza un análisis separado de todos aquellos expedientes que, tras su análisis individualizado, concluyen en la fase previa, bien por trasladarse su conocimiento a otros organismos, bien por carecer del trámite previo de planteamiento de la controversia ante la entidad o bien —mayoritariamente— por haberse sometido al análisis del Banco de España asuntos que, por los motivos que en el anejo se desglosan, resultan ajenos a su competencia.

## 1 Actividad de reclamaciones del Banco de España

### 1.1 ¿Cómo y dónde se reclama? Canales y lugares de presentación

En el gráfico 1.1 se muestra información sobre el canal utilizado por los interesados para presentar su reclamación ante el Banco de España. Predomina, con el 61,2 % de los escritos recibidos por ese canal, el uso de la vía telemática (a través de la [Sede Electrónica](#)). El 38,8 % de los escritos restantes han sido recibidos físicamente, en papel (remitidos por los usuarios por correo postal o entregados de modo presencial), la mayor parte de ellos en el Registro General de Madrid —29,1 %—.

En el cuadro A1.1 del anejo 1 se muestra la provincia donde tuvo lugar la incidencia (según el domicilio de residencia indicado por el usuario en su reclamación). El 97,7 % de estas se originaron en territorio nacional. Destacan, por este orden, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Alicante y Málaga (provincias que, sumadas, acumulan el 52,2 % de las incidencias surgidas).



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

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



Asimismo, en la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En concreto, cuenta con un apartado específico dedicado a las provincias (sección «Mapa»), donde, además del número de reclamaciones surgidas en 2023 en cada provincia, se ofrece un análisis comparativo con respecto a 2022. Esta información, de especial interés en ámbitos locales, también puede filtrarse por productos y permite conocer la manera en que finalizó la tramitación en cada caso.

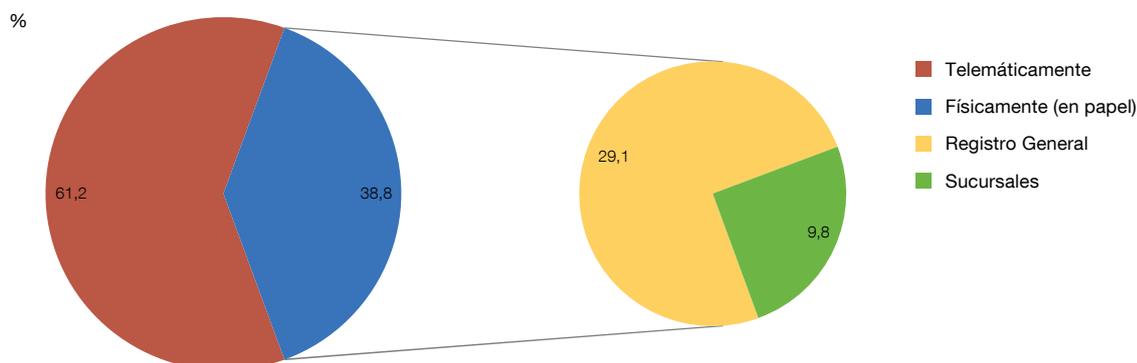
### 1.2 Reclamaciones recibidas

#### 1.2.1 Evolución histórica (última década)

En el año 2023 se han recibido en el Banco de España 33.191 reclamaciones, lo que supone una muy ligera reducción (concretamente del 2,8 %) con respecto al año anterior. Como puede verse, es el tercer año consecutivo en el que las cifras se mueven en valores muy similares, en torno a las 33.000-34.000 reclamaciones.

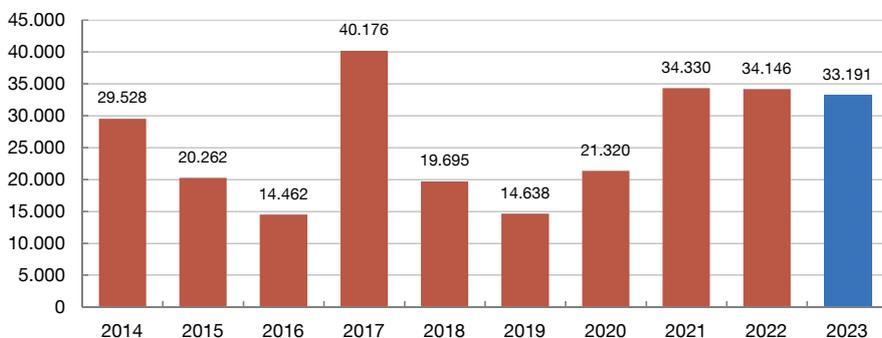
En el gráfico 1.2 se muestra la evolución de los más de 260.000 expedientes recibidos durante la última década.

Gráfico 1.1

**Modo de presentación de las reclamaciones**


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.2

**Reclamaciones presentadas en los últimos diez años**


FUENTE: Banco de España.

El servicio de reclamaciones del Banco de España es testigo directo de las diferentes problemáticas planteadas entre los clientes y las entidades supervisadas. La cifra anual de expedientes está condicionada por el efecto llamada, resultado de la aparición en los medios de comunicación de pronunciamientos judiciales relativos al ámbito de la contratación bancaria, que suscitan expectativas de obtener resoluciones favorables a los intereses de la clientela. En este sentido, el flujo de reclamaciones presentadas aparece muy relacionado con el dictado de aquellas resoluciones judiciales que afectan a las prácticas de comercialización de determinados productos bancarios, y ello pese a que el Banco de España no tiene competencia para interpretar o extender los efectos de los pronunciamientos judiciales.

Prueba de este vínculo es la evolución de las cifras durante la última década, por lo general sumamente condicionadas por las resoluciones acaecidas en vía judicial:

- Las cifras más elevadas, entre 2014 y 2017, vienen marcadas por la conflictividad relacionada con los préstamos hipotecarios —en particular, por el sentido de las sentencias del Tribunal Supremo sobre la inclusión de cláusulas suelo en los contratos de préstamo hipotecario, en algunas de las cuales ha manifestado su carácter abusivo (entre otras, sentencias n.º 241/2013, de 9 de mayo, y n.º 464/2014, de 8 de septiembre)— o, en 2017, por el impacto de la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) n.º 705/2015, de 23 de diciembre, que declaró abusiva, entre otras, la cláusula de reparto de gastos de formalización inserta en los contratos de préstamos hipotecarios y a partir de la cual se ha desarrollado una línea jurisprudencial que matiza los efectos de aquella declaración de abusividad, así como el plazo de prescripción de las acciones para, por ejemplo, instar su nulidad.
- En 2020 tuvo lugar un destacado incremento de reclamaciones en las que se solicitaba documentación sobre contratos de tarjeta *revolving*, y ello a partir de la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) n.º 149/2020, de 4 de marzo, sobre el carácter usurario de un tipo de interés de una determinada tarjeta *revolving*.
- Entre 2021 y 2023, la cifra de reclamaciones se estabilizó en volúmenes elevados comparados con la serie completa, si bien desde noviembre de 2023 se viene observando un nuevo repunte significativo, motivado nuevamente por las reclamaciones individualizadas de gastos de formalización de préstamos hipotecarios. En el primer semestre del año 2024 ha continuado dicha tendencia al alza, habiéndose superado ampliamente a fecha de publicación de esta Memoria las 40.000 reclamaciones registradas durante el presente ejercicio, de las cuales alrededor del 60 % vienen originadas por el citado motivo.

### 1.2.2 Productos y temáticas

En el cuadro 1.1 se presentan los productos sobre los que versaron las reclamaciones recibidas, junto con el porcentaje que representan en el número total de reclamaciones de 2022 y 2023, con el fin de comparar la variación interanual. El gráfico 1.3 muestra el porcentaje relativo de cada producto en el presente ejercicio. Para un mayor detalle, puede consultarse el anejo estadístico (véase cuadro A1.2).

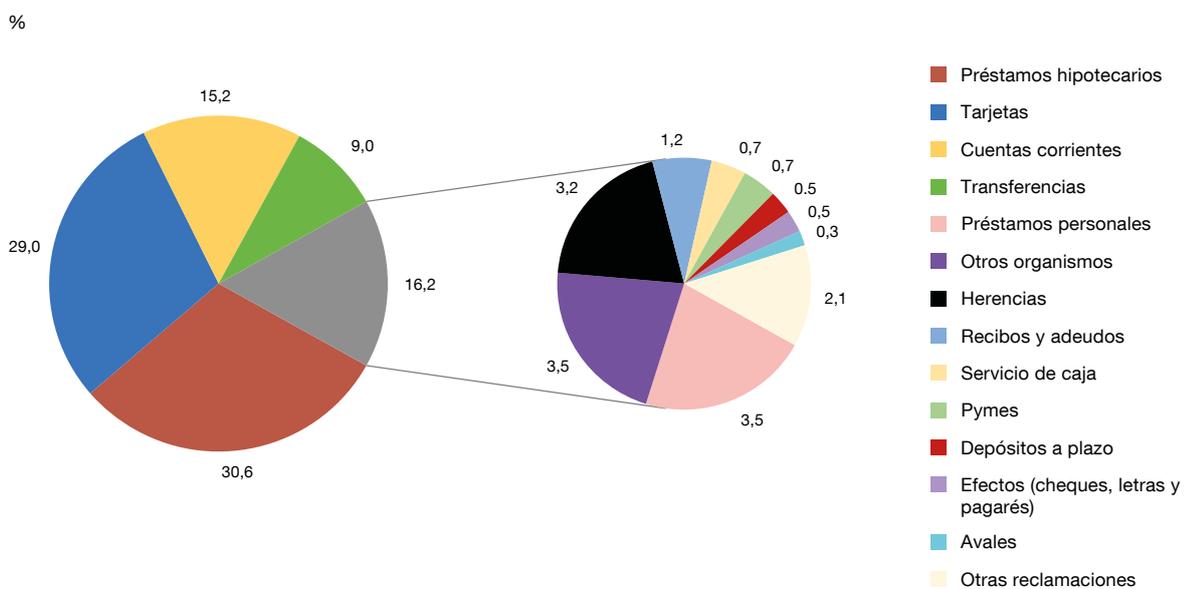
El **87,3 %** de los casos que llegaron al servicio de reclamaciones en 2023 venían motivados por los siguientes **cinco productos: préstamos hipotecarios, tarjetas, cuentas corrientes, transferencias y préstamos personales, concentrando los tres primeros casi tres de cada cuatro reclamaciones (un 74,8 %):**

- Las relacionadas con **préstamos hipotecarios** fueron, en el año 2023, las más numerosas, con 10.145 expedientes, representativos del 30,6 % del total. El incremento

**Cuadro 1.1**  
**Productos objeto de reclamación**

	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	10.145	30,6	6.190	18,1	63,9
Tarjetas	9.635	29,0	12.771	37,4	-24,6
Cuentas corrientes	5.046	15,2	7.523	22,0	-32,9
Transferencias	2.972	9,0	2.157	6,3	37,8
Préstamos personales	1.172	3,5	1.143	3,3	2,5
Otros organismos	1.162	3,5	1.115	3,3	4,2
Herencias	1.055	3,2	1.249	3,7	-15,5
Recibos y adeudos	407	1,2	415	1,2	-1,9
Servicio de caja	241	0,7	273	0,8	-11,7
Financiación a pymes/autónomos	237	0,7	271	0,8	-12,5
Depósitos a plazo	161	0,5	49	0,1	228,6
Efectos (cheques, letras y pagarés)	152	0,5	200	0,6	-24,0
Avales	101	0,3	152	0,4	-33,6
Otras reclamaciones	705	2,1	638	1,9	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>33.191</b>	<b>100,0</b>	<b>34.146</b>	<b>100,0</b>	<b>-2,8</b>

**FUENTE:** Banco de España.

**Gráfico 1.3**  
**Reclamaciones recibidas en 2023. Productos**

**FUENTE:** Banco de España.

de un 63,9 % sobre el año anterior se explica por el aumento de aquellas reclamaciones motivadas por los gastos de formalización de la hipoteca (de forma exclusiva o junto con otras cláusulas como la comisión de apertura).

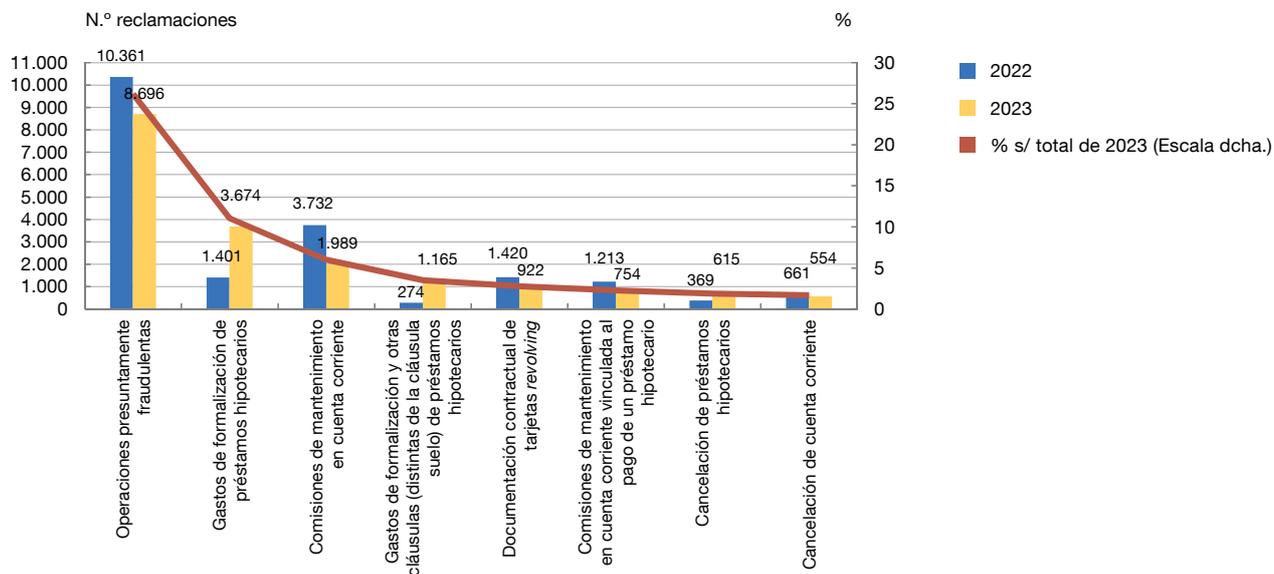
Indudablemente, en el incremento de estas reclamaciones han tenido un impacto significativo la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la nulidad de la referida cláusula y las cuestiones elevadas al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en los últimos años, incluida la relativa al plazo para su reclamación judicial. Desde las asociaciones de consumidores y los despachos de abogados especializados en reclamaciones bancarias se publicita el derecho de los clientes a reclamar a los bancos el reintegro de los gastos hipotecarios, resaltando que su pretensión no está prescrita, lo que motiva que estos, incluso algunos de los que ya han reclamado antes y han visto su petición desestimada, acudan a sus entidades a reclamar la devolución de estos gastos.

En este contexto, y **aunque el Banco de España no tiene competencia en materia de cláusulas abusivas, un elevado número de ciudadanos acuden a esta instancia.** Durante los meses de noviembre y diciembre las reclamaciones por dicho motivo han sido las más numerosas (tendencia que se ha mantenido, como se ha señalado, durante, al menos, el primer semestre de 2024).

Otras temáticas recurrentes en materia hipotecaria son el cobro de comisiones de mantenimiento en aquella cuenta corriente usada exclusivamente para el pago del préstamo hipotecario y las incidencias y/o retrasos que tienen lugar cuando se cancelan económica y registralmente dichos préstamos.

- Los expedientes de **tarjetas** (de crédito, débito, *revolving* y prepago) han descendido en el último año (-24,6 %), pese a lo cual estas se mantienen como segundo producto en torno a cuyo uso se reciben más reclamaciones con el 29 % del total, ascendiendo a 9.635 expedientes tramitados en 2023. Como en años anteriores, destacan las reclamaciones motivadas por operaciones de pago realizadas mediante tarjeta en un contexto de fraude o engaño al usuario, así como las que derivan de la falta de entrega de documentación (copia del contrato suscrito e histórico de liquidaciones practicadas, especialmente en el caso de las tarjetas *revolving*).
- En tercer lugar, destacan los 5.046 expedientes vinculados con **cuentas corrientes**, representativos del 15,2 % del total y motivados principalmente por la disconformidad con el cobro de comisiones (en especial las de mantenimiento), así como por las controversias relacionadas con su bloqueo o cancelación.
- En cuarto lugar figuran los 2.972 expedientes sobre **transferencias**, que suponen un 9 % del total. Este producto es el segundo que más ha crecido con respecto a 2022, con un aumento del 37,8 %. Dicho incremento se debe, fundamentalmente, a incidencias relacionadas con operaciones de pago presuntamente fraudulentas.

Gráfico 1.4

**Temáticas destacadas en 2023. Comparación con 2022**


FUENTE: Banco de España.

- Los **préstamos personales** son el quinto producto que más reclamaciones ha recibido en 2023, con 1.172 expedientes (un 3,5 % del total), destacando entre ellas las relativas a la disconformidad con la deuda pendiente de los mismos.
- En cuanto a las reclamaciones relacionadas con depósitos a plazo, aunque de escaso peso —ya que nos referimos al análisis de 161 expedientes—, es la materia que más incremento ha experimentado en 2023, debido a la disconformidad de los reclamantes con penalizaciones originadas por la cancelación anticipada de su imposición.

Una perspectiva distinta, no atendiendo ya a una clasificación por productos, sino por temáticas concretas, se representa en el gráfico 1.4. En su evolución, destacamos cinco tipos de reclamaciones:

- 1 Las relacionadas con **operaciones no autorizadas o presuntamente fraudulentas**, que representan un 26,2 % del total de reclamaciones tramitadas en 2023, aunque su volumen descendió un 16,1 % respecto al año anterior. En cuanto a la forma de pago mediante la que se efectúan dichas operaciones, el 73,1 % se realizaron con tarjeta y el 26,9 % restante mediante transferencia.
- 2 Aquellas cuya pretensión es el reintegro de los **gastos de formalización** realizados al contratar préstamos hipotecarios son las que más han crecido con respecto al año anterior. Entre estas, cabe distinguir:
  - a) Aquellas en las que únicamente se reclama por dicha cláusula (11,1 % del total en 2023, segunda columna), que han crecido un 162,2 % (pasando de 1.401 en 2022 a 3.674 en 2023).

- b) Aquellas en las que, además de por los gastos de formalización, también se reclama por otras cláusulas (distintas a las de suelo) (3,5 % del total, cuarta columna), que han aumentado un 325,2 % (de 274 en 2022 a 1.165 en 2023). Nos referimos, por ejemplo, al cobro de comisiones por la apertura del préstamo.
- 3 Por lo que respecta a las reclamaciones motivadas por el cobro de **comisiones de mantenimiento, tanto en cuenta corriente (6 % del total, tercera columna) como con la particularidad de adeudarse en una cuenta corriente vinculada al pago de un préstamo hipotecario (2,3 % del total, sexta columna)**, han visto reducida su incidencia en esta institución, respectivamente, en un 46,7 % (de 3.732 en 2022 a 1.989 en 2023) y en un 37,8 % (de 1.213 en 2022 a 754 en 2023). Suponen las disminuciones más significativas de las temáticas representadas en el gráfico 1.4.
- 4 Las reclamaciones que solicitan **documentación contractual de tarjetas revolving** representan el 2,8 % del total de las recibidas en 2023, lo que supone una disminución del 35,1 % (922 reclamaciones en 2023, frente a las 1.420 del año anterior).
- 5 Finalmente, si nos referimos a incidencias relacionadas con la **cancelación de productos**, la evolución ha sido la siguiente:
  - a) En préstamos hipotecarios (1,9 % del total, séptima columna) han crecido un 66,7 % (pasando de 369 en 2022 a 615 en 2023).
  - b) En cuenta corriente (1,7 % del total, octava columna) han decrecido un 16,2 % (en 2022 hubo 661, por 554 en 2023).

En definitiva, como puede apreciarse en el gráfico 1.4 desde una perspectiva cuantitativa, **más de la mitad de las reclamaciones recibidas en 2023 vienen motivadas por las temáticas expuestas (representativas del 55,3 % del volumen global de expedientes en 2023)**, si bien las cuatro primeras ya concentran por sí solas el 46,8 %.

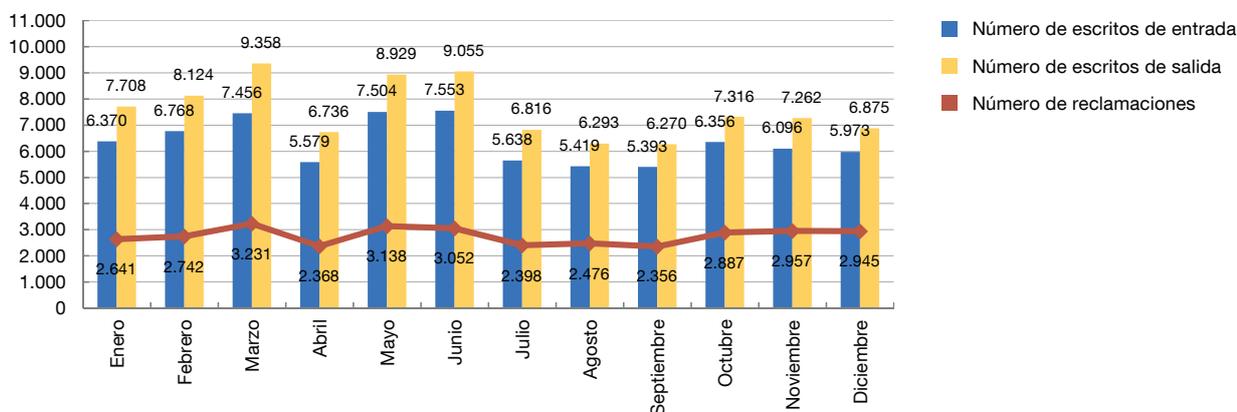


En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo en la que figuran las materias más destacadas (fraude, gastos de formalización, comisión de mantenimiento en cuenta y documentación de tarjetas *revolving*). Por su parte, en el anejo 1, siguiendo la misma estructura y agrupación que en el cuadro A1.2, se pueden visualizar conjuntamente la variación de cada producto y materia con respecto al año anterior y el resultado de su tramitación.

### 1.3 Tramitación y resolución de expedientes: volumen, plazos y modos de finalización

La actividad de los 33.191 expedientes tramitados en 2023 ha conllevado la gestión de 166.847 documentos por registro, representativos de un **50,2 % del volumen de escritos registrados**

Gráfico 1.5

**Evolución mensual de las reclamaciones recibidas y la documentación generada**


FUENTE: Banco de España.



en la institución durante todo el año; en particular, un 40,3 % de las entradas totales (76.105 escritos) y un 63,1 % de las salidas totales (90.742 escritos).

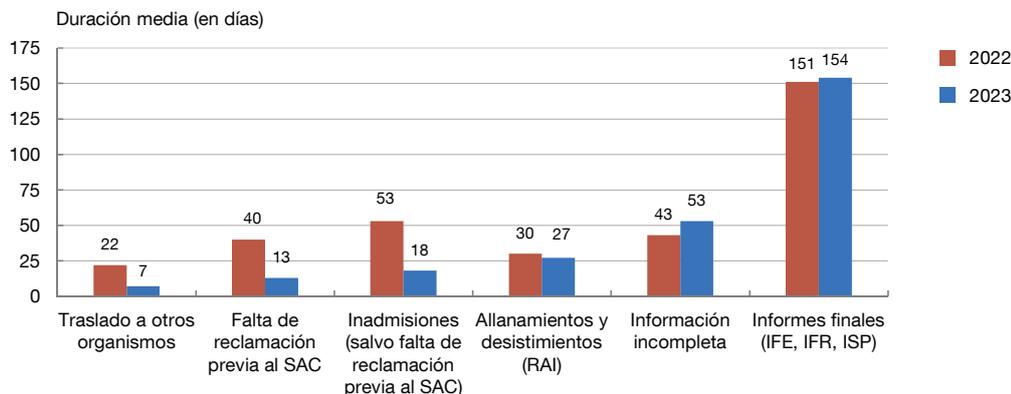
Y es que cada reclamación individual da lugar a un expediente, al que se incorpora la documentación aportada por el reclamante y, en su caso, y de superarse el trámite de admisión, la de la entidad reclamada, así como los escritos de respuesta enviados a las partes por el Banco de España. Durante cada día hábil de 2023 se ha generado una media de 133 nuevos expedientes de reclamación.

Las 33.191 reclamaciones resueltas en 2023, en concreto, han motivado:

- a) **76.105 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 209 escritos**.
- b) **90.742 escritos de salida** —escritos del Banco de España dirigidos a la parte reclamante (informando de la falta de documentación o información, de que concurre alguna causa de inadmisión o enviando copia del informe final) y a la entidad reclamada (principalmente, requerimientos de alegaciones, información sobre el archivo del expediente y envío del informe final motivado)—. Ello supone una **media diaria hábil de elaboración, firma y envío de 364 escritos**.

El gráfico 1.5 muestra la **evolución mensual** de las reclamaciones recibidas (trazo en línea continua) y de los escritos de entrada y de salida (barras). Como puede observarse, en 2023

Gráfico 1.6

**Reclamaciones resueltas. Duración media. Comparación con 2022**


FUENTE: Banco de España.

el promedio mensual de escritos de entrada ha sido de 6.342, el de escritos de salida de 7.562 y el de expedientes de reclamación generados de 2.766.

El plazo medio de resolución de los expedientes ha sido de 53 días naturales, reduciéndose en 16 días en relación con el año precedente. La evolución de la duración media individualizada de los distintos trámites y resoluciones, con respecto a 2022, se muestra en el gráfico 1.6.

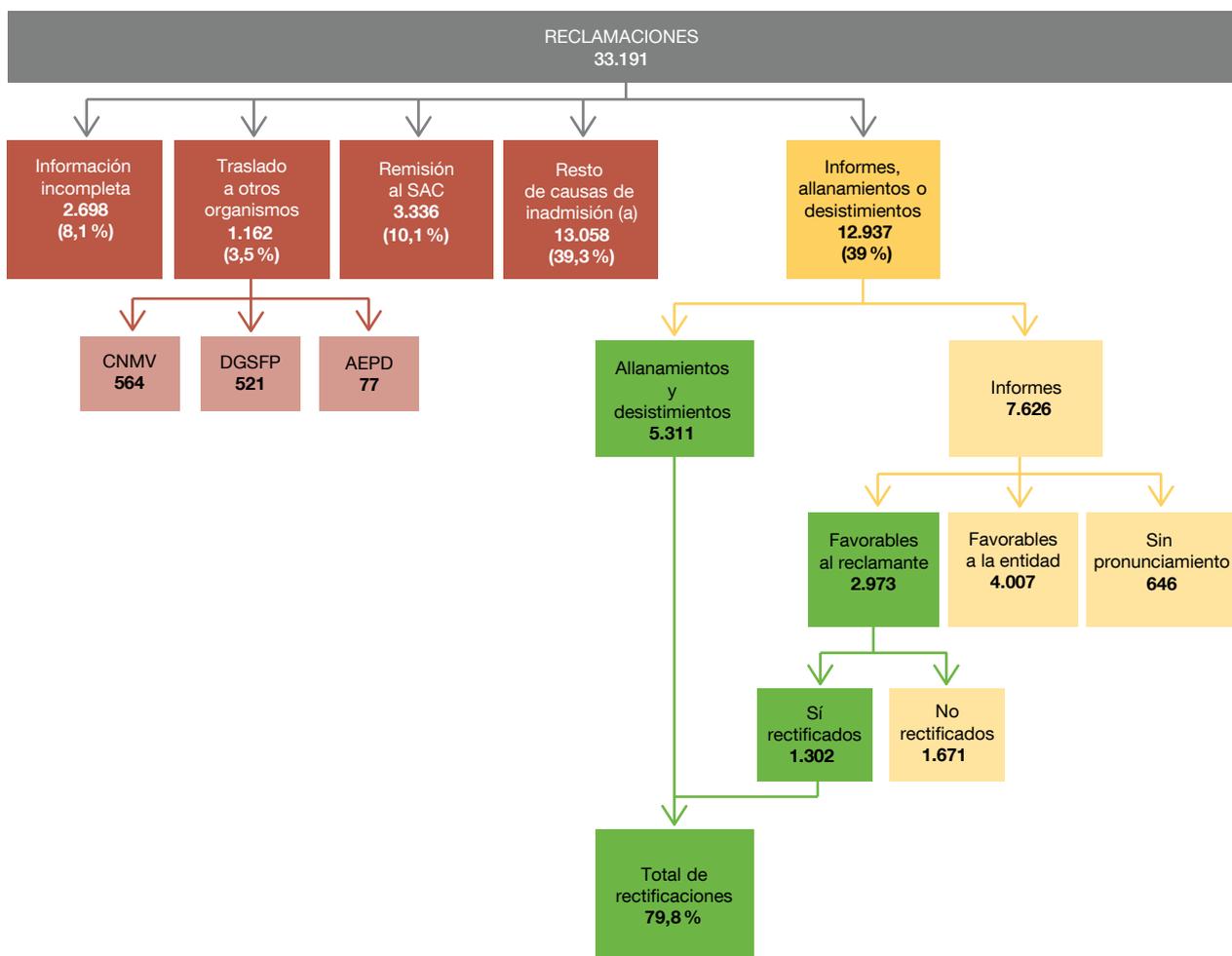
Debe tenerse presente que no siempre resulta posible resolver los expedientes en el plazo establecido (90 días naturales en el caso de los consumidores residentes en la UE y cuatro meses en el resto de los casos), especialmente en lo que se refiere a aquellos que llegan a la fase de informe final. La 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 cualquier caso, las demoras en la resolución de reclamaciones únicamente han motivado diez quejas ante el Banco de España y doce ante el Defensor del Pueblo, todas ellas resueltas y archivadas.

El modo en que ha finalizado la tramitación de las 33.191 reclamaciones recibidas se muestra en el esquema 1.1. 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 los siguientes factores:

- 1 En el 39,3% de los supuestos, el expediente no pudo ser admitido a trámite por concurrir una de las causas de inadmisión legalmente previstas —distintas a la falta de SAC expuesta en el punto siguiente— o porque el Banco de España no era el

Esquema 1.1

**Reclamaciones resueltas en 2023**


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 el cuadro A3.2.

organismo competente para resolver la cuestión planteada (ni tampoco lo era otro organismo público competente al que pudiera darse traslado). En el esquema 1.1, este factor aparece reflejado en la casilla «Resto de causas de inadmisión». Si atendemos a los 13.058 expedientes a los que se refiere esa casilla, un 37 % de los mismos trataban sobre operaciones fraudulentas, otro 37 % sobre la nulidad de cláusulas o de contratos y un 13 % fueron inadmitidos por diversas cuestiones procesales (por ejemplo, por asunto *sub iudice* o por falta de legitimación activa o pasiva). En el cuadro A3.2 del anejo 3 se desglosan con detalle los distintos motivos de inadmisión.

A este respecto, debe tenerse en cuenta 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.

- 2 En el **10,1 %** 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, con el defensor del cliente) o bien la reclamación se elevó al Banco de España antes de que hubiera transcurrido el plazo legalmente establecido para que la entidad contestase (casilla «**Remisión al SAC**» del esquema 1.1)<sup>1</sup>.
- 3 En un **8,1 %** de los supuestos no se dispuso de la documentación mínima que resulta necesaria para solicitar alegaciones a la entidad contra la que se dirige la reclamación (casilla «**Información incompleta**»). En estos expedientes se recabó de forma expresa, pero sin éxito, la documentación necesaria para continuar con el procedimiento. De cualquier manera, 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.
- 4 En un **3,5 %** 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) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), por lo que se cursó **traslado de la reclamación a dichos organismos**, informando al interesado. Tras ello, el Banco de España procedió al archivo del expediente.

Para un mayor detalle sobre los expedientes inadmitidos, puede consultarse el anejo 3.

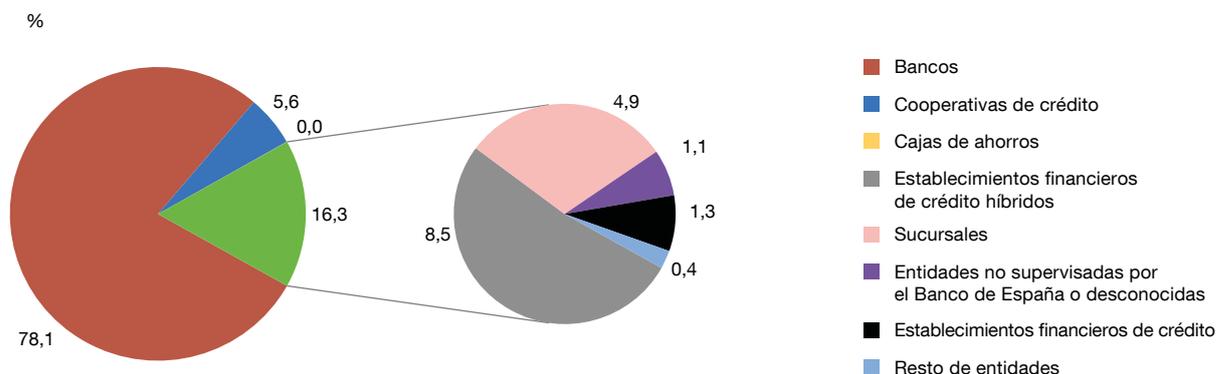
Finalmente, nos referiremos a las reclamaciones que finalizan con la emisión de un informe final o bien con allanamiento o desistimiento (el **39 %** del total). En el epígrafe 1.5 del presente capítulo se explican y analizan los índices de comportamiento de las entidades calculados en función de dichas resoluciones, y en el capítulo 2 se lleva a cabo un análisis de las mismas.



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En concreto, se ha dedicado un área específica a la consulta del resultado de la tramitación y la resolución de las reclamaciones atendidas. Además, dicha información se puede filtrar según el principal producto/materia (primer nivel de las agrupaciones que se ofrecen en el cuadro A1.2 del anejo 1).

<sup>1</sup> Por su parte, en el cuadro A3.1 del anejo 3 se indican cuáles se inadmiten por no haber acudido al SAC y cuáles por haber elevado la reclamación al Banco de España antes de agotar el plazo legal del que disponen los SAC para responder.

Gráfico 1.7

**Tipo de entidades reclamadas**


FUENTE: Banco de España.

## 1.4 Entidades reclamadas

### 1.4.1 Reclamaciones por tipo de entidad

El gráfico 1.7 muestra el tipo de entidades contra las que se han dirigido las reclamaciones recibidas.

Dado su peso relativo dentro del conjunto de entidades supervisadas, la mayoría de las reclamaciones recibidas se dirigen contra entidades de depósito nacionales —bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorros—, que concentran el 83,7 % de las reclamaciones recibidas:

- La mayoría de las reclamaciones recibidas se dirigen contra los bancos nacionales, que absorben el 78,1 % del total.
- Las cooperativas de crédito representan el 5,6 %.
- El peso relativo de las reclamaciones dirigidas contra cajas de ahorros es mínimo, por lo que en el gráfico estas entidades aparecen con 0,0%: solo se han recibido 10 reclamaciones, dato relacionado con el hecho de que actualmente solo haya dos registradas y con muy bajas cuotas de negocio.

Por lo que respecta al resto de las entidades (16,3 %), la mayor parte de las reclamaciones se han dirigido contra establecimientos financieros de crédito híbridos («EFC híbridos», con el 8,5 %) y sucursales comunitarias de entidades de crédito, de pago y de dinero electrónico («Sucursales», con el 4,9 %). Por su parte, los establecimientos financieros de crédito (EFC) han absorbido el 1,3 % de las reclamaciones recibidas. En el 1,1 % de estas o bien no se identificaba la entidad reclamada, o bien la reclamación se dirigía contra una entidad no supervisada por el

Banco de España, como es el caso de las compañías aseguradoras —competencia de la DGSFP— y las empresas de concesión de préstamos o de recobros no registradas en el Banco de España. Por último, el 0,4 % restante corresponde a reclamaciones dirigidas a otras entidades supervisadas por el Banco de España, principalmente entidades de pago, entidades de dinero electrónico, entidades extranjeras comunitarias que operan en España en régimen de libre prestación de servicios, intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios.



Una exigencia básica para que el Banco de España pueda admitir a trámite y resolver un expediente de reclamación es que este se dirija contra una de las entidades que supervisa. Toda la información sobre los datos de entidades supervisadas puede localizarse en el [Registro de Entidades](#).

#### 1.4.2 Detalle de reclamaciones por entidad

El número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Reclamaciones correspondientes a cada entidad pueden venir condicionados por diversos factores, como su tamaño, su modelo de negocio o las políticas de sus SAC. Por ello, se considera que la cifra absoluta de reclamaciones puede no ser el mejor indicador del grado de prevalencia en cada entidad.

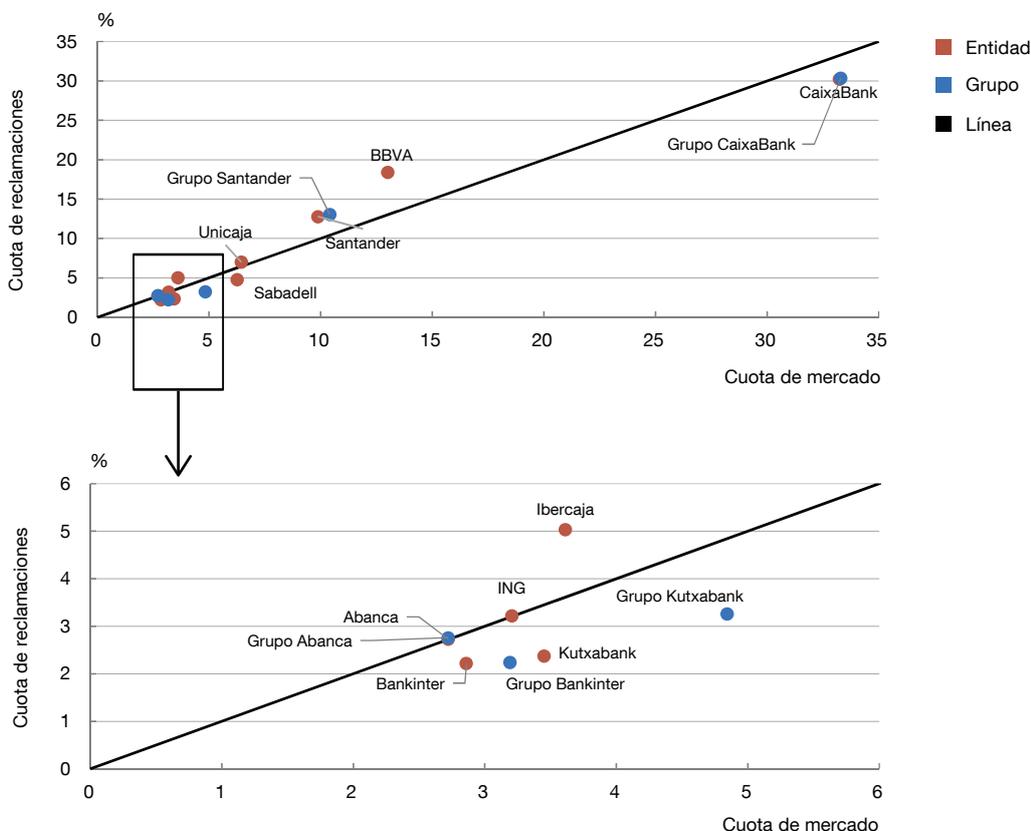
A continuación se ofrece una posible aproximación, consistente en relacionar el peso relativo de las reclamaciones con el de su cuota de negocio; y no de forma agregada, sino segmentando por categorías de productos o de temáticas reclamadas. En los gráficos 1.8, 1.9 y 1.10 se presenta este análisis para los tres productos que concentran el 75 % de las reclamaciones recibidas; en concreto, préstamos hipotecarios, tarjetas y cuentas corrientes.

En los gráficos mencionados aparecen representadas las diez entidades que más reclamaciones han originado en cada uno de dichos productos y una referencia agregada para aquellos grupos que tienen filiales de pagos y/o financiación al consumo con las que, además, comparten SAC. Por encima de la bisectriz de los gráficos se situarían aquellas entidades o grupos con una proporción de reclamaciones superior a su cuota de negocio, y por debajo, aquellas con una proporción inferior.

Para completar este análisis, el gráfico A1.1 del anejo 1 muestra la relación de entidades con mayor número absoluto de reclamaciones, con el desglose de la forma en que han finalizado su tramitación y su resolución; esto es: informes, allanamientos o desistimientos, información incompleta, traslado a otros organismos, remisión al SAC y resto de las causas de inadmisión. Estas entidades concentran el 90,3 % de las reclamaciones recibidas.

Finalmente, el cuadro A1.3 ofrece información individualizada por entidades de las reclamaciones recibidas, detallando tipología de entidad, número de reclamaciones que han terminado con

Gráfico 1.8

**Entidades: comparación de reclamaciones en préstamos hipotecarios y volumen de actividad en dicho producto**


FUENTE: Banco de España.



una resolución, ya sea con allanamiento de la entidad a las pretensiones de su cliente o desistimiento de la parte reclamante, o bien con un informe final y motivado del Banco de España, favorable al reclamante o a la entidad, o sin pronunciamiento. También se indica el índice de rectificación.

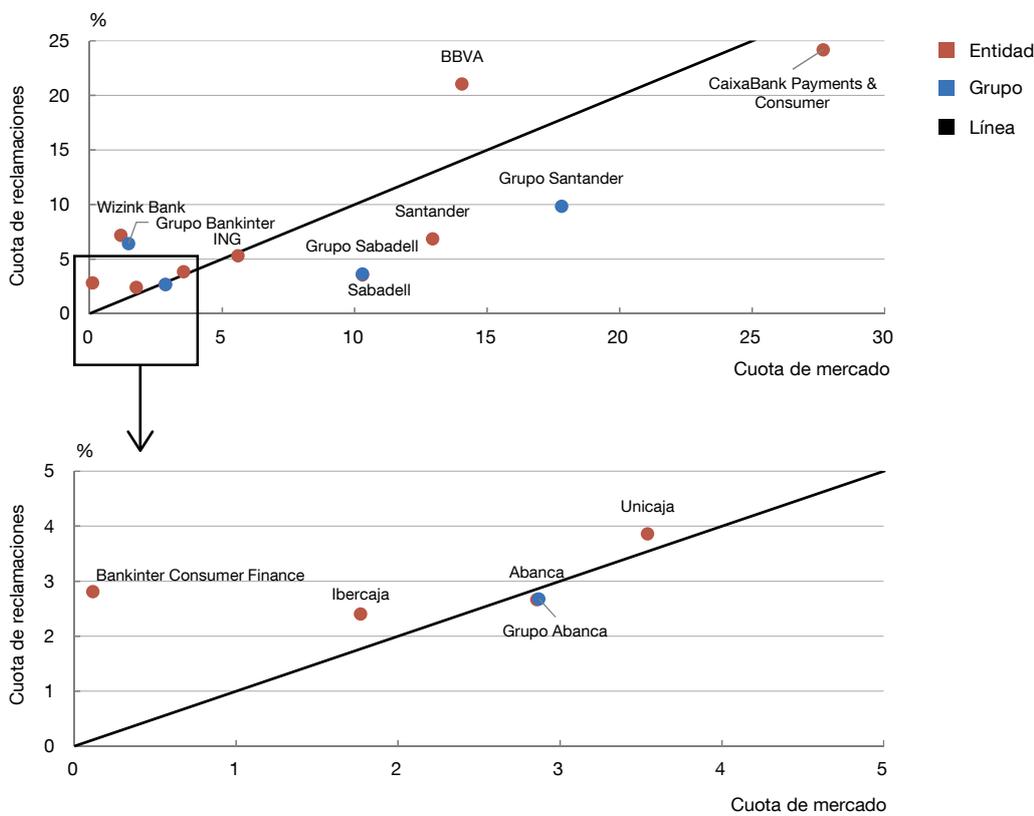
### 1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades

Este epígrafe se centra en el análisis de los indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades, que son calculados a partir de los expedientes que han llegado a la fase final del procedimiento, esto es, los **12.937 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** (el 39 % de las reclamaciones recibidas).

En concreto, han acabado con un allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante (rectificaciones previas a informes, RAI) 5.311 expedientes, con un informe favorable al

Gráfico 1.9

**Entidades: comparación de reclamaciones en tarjetas y volumen de actividad en dicho producto**



FUENTE: Banco de España.



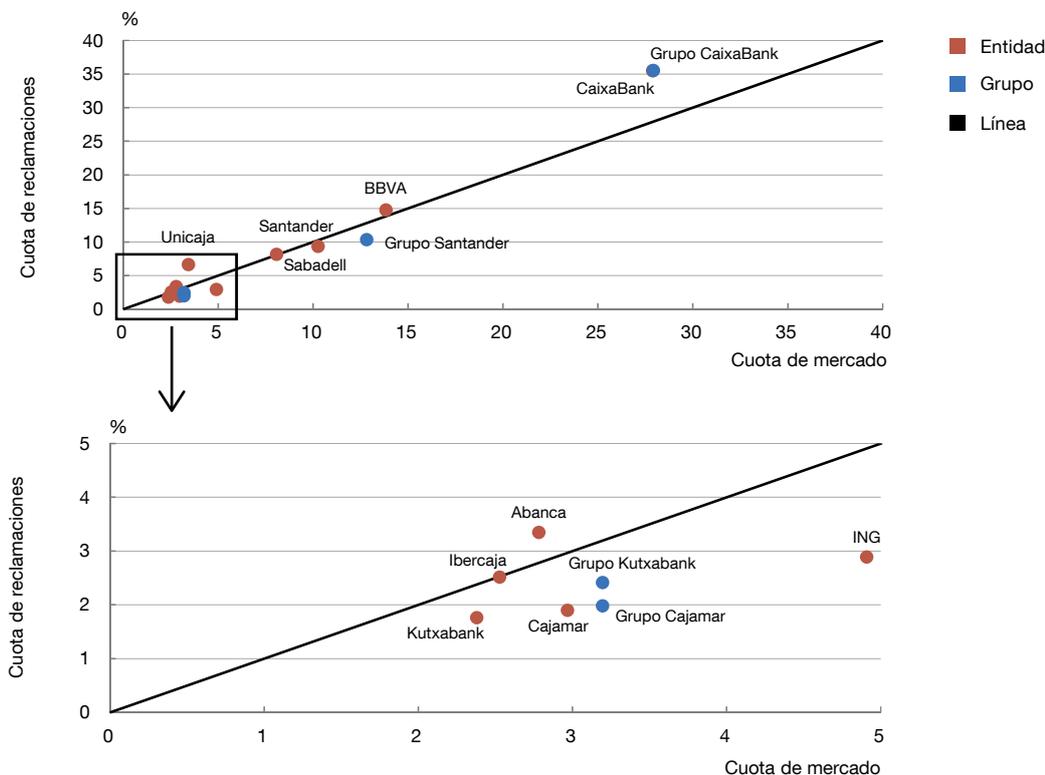
reclamante (IFR) 2.973, con un informe favorable a la entidad (IFE) 4.007 y sin pronunciamiento (ISP) 646.

En la primera parte del esquema 1.2 se ofrece de un modo visual la fórmula de cálculo de estos indicadores, junto con su dato correspondiente para 2023, y en el gráfico 1.11 su evolución durante el último lustro.

Para el correcto análisis de este apartado y su comparabilidad con la información rendida en memorias de años anteriores, conviene tener presente que, desde el año 2022, en la conformación de los datos:

- a) Los allanamientos y los desistimientos, que habitualmente recaban las entidades de sus clientes tras llegar a un acuerdo de resolución, se han agrupado en una única categoría, sumando sus valores. En el gráfico A1.2 del anejo 1 se presenta el porcentaje relativo de los allanamientos y desistimientos durante el último lustro.
- b) Se toman en consideración también los informes sin pronunciamiento.

Gráfico 1.10

**Entidades: comparación de reclamaciones en cuentas corrientes y volumen de actividad en dicho producto**


FUENTE: Banco de España.



Estas métricas ofrecen una aproximación fiable a la conducta de las entidades en el ámbito de las reclamaciones (pesos relativos de RAI, IFE e IFR) y a la capacidad del servicio de reclamaciones del Banco de España para detectar de un modo temprano aquellas temáticas que no son de su competencia y respecto de las cuales, por ello, no va a poder ofrecer una opinión sobre el fondo del asunto (peso relativo de ISP).

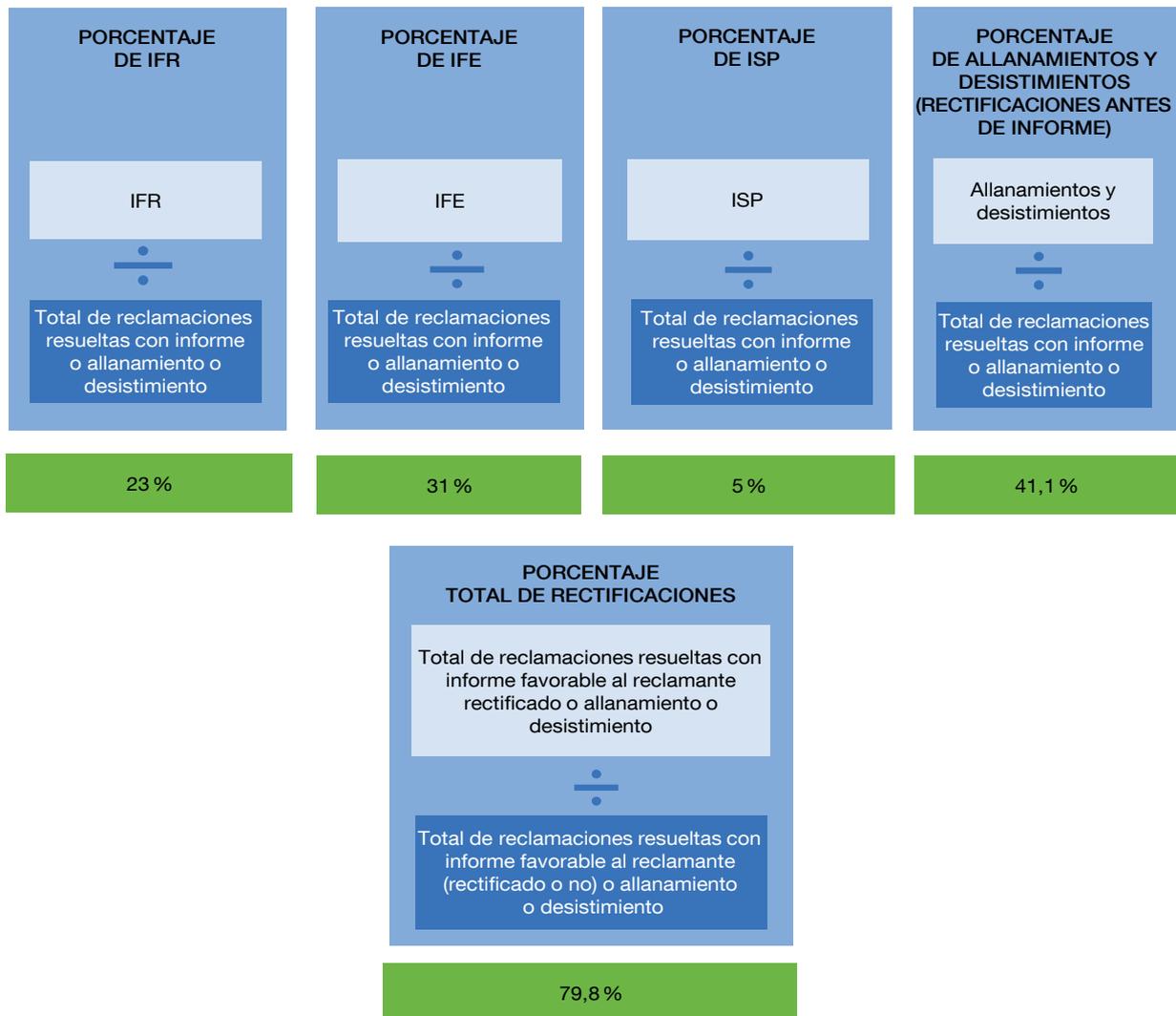
Lógicamente, esto hace que el peso relativo de los IFE, IFR y RAI de esta serie temporal no coincida con el publicado en años anteriores a 2022, previos a la adopción de las mencionadas decisiones.

Para el período analizado, puede observarse:

- Que 2023 ha supuesto un máximo (31 %) en los IFE.
- Un aumento del peso relativo de los IFE, superando al de los IFR en los dos últimos años.
- Que el tipo de resolución con un peso relativo más alto es el RAI.

Esquema 1.2

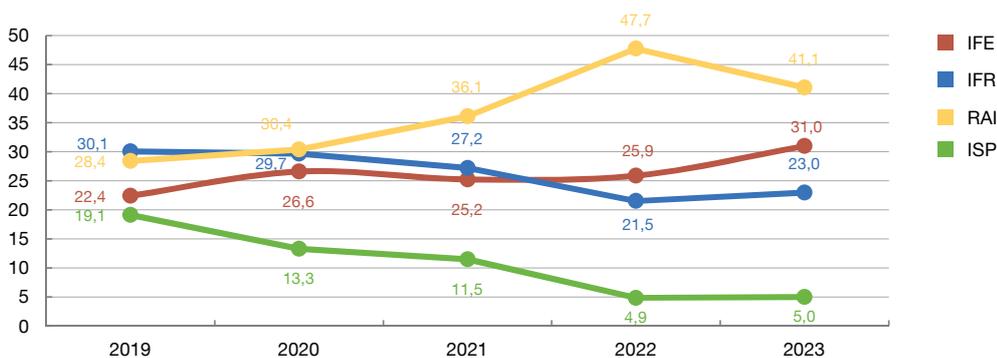
**Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones**



FUENTE: Banco de España.

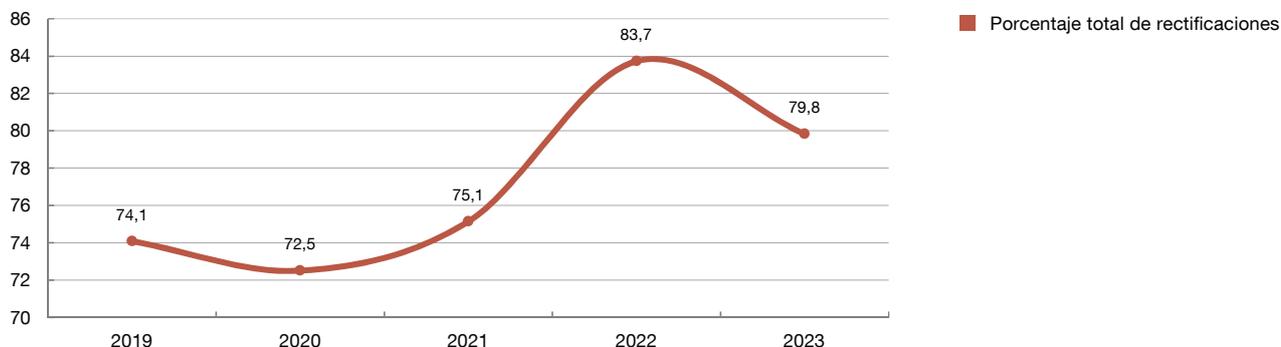
Gráfico 1.11

**Porcentaje de cada tipo de resolución en los cinco últimos años**



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 1.12

**Porcentaje total de rectificaciones en los cinco últimos años**

**FUENTE:** Banco de España.

Esto apunta a que las entidades asumen los criterios de buenas prácticas bancarias en sus relaciones con los clientes, algo positivo en la supervisión de conducta.

- d) El peso relativo de los ISP ha disminuido considerablemente desde el año 2022.

Ante temas recurrentes detectados en los que no puede opinarse sobre el fondo, se informa al interesado en una fase más temprana (principalmente, mediante inadmisión por falta de competencia) sin esperar a la emisión de un informe.

El quinto indicador es el **porcentaje total de rectificaciones (79,8 % en 2023)**, definido, según se refleja en la segunda parte del esquema 1.2, como la suma de las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) y después de informe (IFR rectificados), dividida por el número de reclamaciones resueltas con allanamientos o desistimientos o IFR (es decir, resoluciones a favor del cliente).

En el gráfico 1.12 se muestra la evolución temporal de las rectificaciones durante los últimos cinco años. Desde el año 2022 también se incluyen en el cálculo, junto con los allanamientos, los desistimientos que habitualmente recaban las entidades de sus clientes tras llegar a un acuerdo, considerando que en ambos casos puede entenderse que, con carácter general, y si no hay información que lo contradiga, hay satisfacción por parte del reclamante. En consecuencia, el dato global de rectificaciones de esta serie temporal no es fielmente comparable con el publicado en años anteriores a 2022.

La disminución del índice de rectificaciones con respecto al año anterior (del 3,9 %), influida por el descenso de allanamientos y desistimientos, halla su aplicación en la fórmula de rectificación que se detalla en el esquema 1.2, la cual se desglosa del siguiente modo:

Cuadro 1.2

**Variación de la rectificación entre 2023 y 2022**

	2023	2022	Variación
% RAI	64,1	68,9	-4,8
% IFR	15,7	14,8	0,9
% Rectificación	79,8	83,7	-3,9

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 1.3

**Variación de la rectificación entre 2023 y 2022, por productos**

	Variación entre 2023 y 2022		
	% RAI	% IFR	% rectificación
Hipotecas	1,4	-5,5	-4,1
Tarjetas	-5,9	7,1	1,2
Cuentas corrientes	1,7	-2,8	-1,2
Transferencias	-5,3	-2,2	-7,5
Herencias	1,5	-1,6	-0,1
Préstamos personales	12,3	-7,5	4,8
Recibos y adeudos	2,7	1,3	4,0
Depósitos a plazo	-45,7	-11,4	-57,1
Servicio de caja	-7,3	11,8	4,6
Efectos (cheques, letras y pagarés)	15,0	-14,6	0,4
Financiación a pymes/autónomos	-15,9	2,6	-13,3
Avales	14,5	1,1	15,6
Otras reclamaciones	5,5	-3,7	1,9
<b>TOTAL</b>	<b>-4,8</b>	<b>0,9</b>	<b>-3,9</b>

FUENTE: Banco de España.

$$\% \text{ rectificación} = \% \text{ RAI} + \% \text{ IFR}$$

$$\% \text{ RAI} = \text{RAI} / (\text{RAI} + \text{IFR totales})$$

$$\% \text{ IFR} = \text{IFR rectificados} / (\text{RAI} + \text{IFR totales})$$

Teniendo en cuenta esta descomposición, la evolución entre 2022 y 2023 aparece detallada en el cuadro 1.2.

La variación de estos porcentajes por productos y materias es muy diversa, algo que se aprecia bien en el cuadro 1.3, donde se ofrece el desglose por productos (siguiendo la misma agrupación

Cuadro 1.4

**Componentes de la rectificación**

	2023		2022		Variación	
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	%
RAI (allanamientos y desistimientos)	5.311	80,3	7.724	82,3	-2.413	-2,0
Rectificación después de informe (IFR rectificados)	1.302	19,7	1.658	17,7	-356	2,0
<b>Rectificación total</b>	<b>6.613</b>	<b>100,0</b>	<b>9.382</b>	<b>100,0</b>	<b>-2.769</b>	<b>0,0</b>

FUENTE: Banco de España.

que en el cuadro 1.1). Así, por ejemplo, para las tres categorías que concentran el mayor número de reclamaciones, puede observarse que:

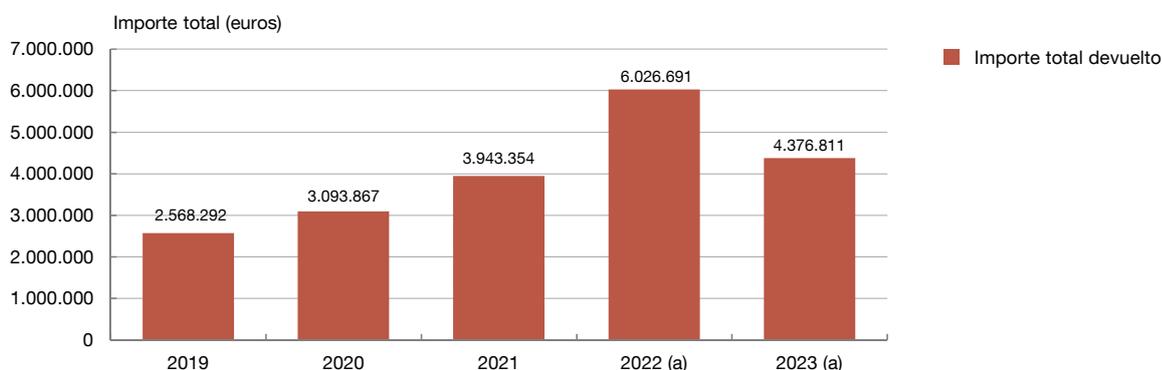
- a) En el caso de las hipotecas, el porcentaje de rectificación ha disminuido un 4,1 %, debido, principalmente, al descenso de las rectificaciones después de informe y a pesar del ligero aumento de los allanamientos y desistimientos.
- b) Por lo que respecta a las tarjetas, la situación es la inversa: desciende el RAI (allanamientos y desistimientos), mientras que aumenta el IFR, lo que lleva a un incremento total de rectificación del 1,2 %.
- c) Por último, en lo que se refiere a las cuentas corrientes, el porcentaje de rectificación ha descendido un 1,2 %, con una descomposición similar al caso de las hipotecas.

A falta de evidencias que permitan otra explicación, este errático comportamiento de las rectificaciones probablemente deba atribuirse a las estrategias singulares que, para cada línea de producto, están siguiendo las entidades con el fin de gestionar el aluvión de disputas y conflictos que deben atender. Otro aspecto que incide sobre la ausencia de rectificación, tal y como se explica con mayor detalle en el epígrafe 5.2 del capítulo 2, es la dificultad que implica la rectificación del informe desfavorable en aquellos casos en los que se han observado retrasos injustificados en procesos (por ejemplo, cancelación de la garantía hipotecaria tras la cancelación económica del préstamo) o deficiencias en la gestión de los mismos (por ejemplo, expedientes relacionados con el Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en dificultades).

En cualquier caso, la rectificación continúa rondando el 80 %, lo que, con las matizaciones que se detallan en el recuadro 1.2, constituye un indicador positivo sobre la reacción de las entidades y, por ello, sobre su conducta.

Fijándonos únicamente en el numerador, podemos analizar qué parte de la rectificación tiene lugar antes de informe (RAI, allanamientos y desistimientos) y qué parte después de informe (IFR rectificados). De este modo, del total de rectificaciones del año (79,8 %), el 80,3 % ha tenido lugar antes de informe y el 19,7 % restante una vez emitido el informe final. En el cuadro 1.4 se muestra dicha descomposición y su comparación con el año anterior.

Gráfico 1.13

**Importes devueltos por las entidades reclamadas en los últimos cinco años**


FUENTE: Banco de España.

a Para los años 2022 y 2023, también se consideran las reclamaciones finalizadas con desistimiento.

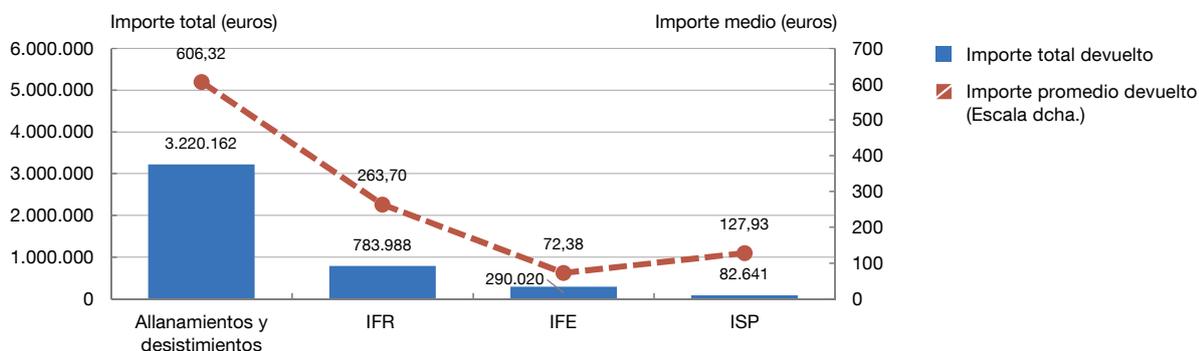
En el anejo estadístico (cuadro A1.3), al final de este capítulo, pueden consultarse, para cada entidad, el número y el peso relativo de las reclamaciones finalizadas con RAI, IFR, IFE, ISP y el porcentaje total de rectificaciones obtenido<sup>2</sup>.

Centrándonos exclusivamente en aquellos informes emitidos con un pronunciamiento favorable a los intereses del reclamante, el porcentaje total de rectificaciones se sitúa en torno al 45 % en el último lustro. Dicho de otro modo, en uno de cada dos informes contrarios a la entidad, esta rectifica su actuación en un mes desde la notificación del informe final, aceptando los presupuestos y criterios contenidos en él. Para mayor información, véanse los epígrafes 4 y 5 del capítulo 2 de la presente Memoria, donde se analizan con detalle los casos resueltos con informe favorable al reclamante y la fase de rectificación, respectivamente.

Para finalizar este epígrafe, en el gráfico 1.13 se muestra la **evolución de los importes que constan devueltos en las reclamaciones analizadas durante el último lustro**. En 2023, se registró una devolución de 4.376.811 euros. 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 ello, en la mayoría de los casos no se dispone de información ni de la cantidad objeto de disputa que subyace a la reclamación, de haberla, ni de la que podría haberse acordado entre la entidad y el reclamante en la resolución. 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.

<sup>2</sup> Asimismo, en la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo. Por lo que respecta a la rectificación, puede observarse qué porcentaje es debido a la rectificación antes de informe (RAI) y qué porcentaje a la rectificación después de informe (IFR rectificadas).

Gráfico 1.14

**Importes devueltos por las entidades reclamadas en 2023**

**FUENTE:** Banco de España.

La disminución del importe total registrado con respecto a 2022 (27,4 %) se explica por el menor número de expedientes que finalizan con allanamiento o desistimiento o informe final.

El gráfico 1.14 refleja el importe devuelto en cada fase final y el importe medio de cada una de ellas en 2023. Como puede observarse, los mayores importes se devuelven al amparo de allanamientos y desistimientos. En todos los casos, el importe medio ha aumentado con respecto al año anterior, salvo en el de los IFR.

Recuadro 1.1

**RECLAMACIONES SOBRE OPERATIVA DE DEUDA PÚBLICA**
**Competencia y alcance de la tramitación de estas reclamaciones por parte del servicio**

De conformidad con lo previsto en el artículo 20 de la Orden Ministerial de 19 de mayo de 1987, el servicio de reclamaciones del Banco de España es competente para tramitar los supuestos en los que los comitentes cuestionan la operativa seguida por la institución cuando actúa como agente financiero del mercado de deuda pública. En esta operativa, los ciudadanos pueden aperturar cuentas directas, que son cuentas de valores abiertas en el Banco de España para mantener los saldos de deuda del Estado materializada en anotaciones en cuenta de sus titulares.

Las reclamaciones de las que conoce este servicio se refieren a incidencias en la gestión de la inversión y reinversión de deuda pública, las comisiones, etc. El servicio no es competente para resolver cuando se plantean problemas sobre la calidad de la atención recibida, el acceso a las instalaciones de la institución, los tiempos de espera, la atención a mayores, las incidencias relacionadas con la cita previa, etc., puesto que este tipo de reclamaciones son atendidas por el departamento competente para conocer de las reclamaciones sobre la prestación general de servicios a ciudadanos por el Banco de España. A pesar de ello, a lo largo de 2023 algunos de estos expedientes fueron atendidos en el servicio de reclamaciones; sin embargo, desde mediados de 2023 y a lo largo de 2024 su atención se ha centralizado en el área competente del Banco de España.

**Volumen y temática**

Fruto de la demanda de cuentas directas y del aumento de operaciones para la adquisición de deuda pública registrado en las sedes del banco de España, las reclamaciones por operativa han mostrado una tendencia al alza desde comienzos de 2023, hasta recibirse un total de 127 reclamaciones sobre este tema (0,4 % del volumen total de reclamaciones registradas en 2023).

El cuadro 1 refleja los motivos generales que subyacen a estas incidencias.

**Tramitación y resolución de los expedientes sobre deuda pública**

La gestión del servicio en los casos de nuestra competencia consiste en elaborar un informe sobre la situación planteada, para cuya elaboración se recaba información de los departamentos habitualmente implicados en la gestión de cuentas directas, esto es, los departamentos de Sistemas de Pago, Operaciones y Sucursales. De este modo, los expedientes concluyen con el traslado al reclamante del análisis que, al respecto, realizan los departamentos implicados en la operativa. No obstante, a efectos de clasificación procedimental, estos expedientes se clasifican como «inadmisiones», al no dirigirse tales reclamaciones contra entidades supervisadas. En dos de los casos el reclamante desistió del procedimiento, y así se ha contemplado.

Cuadro 1  
Motivo de las reclamaciones sobre deuda pública

	Número	% s/ total
Horarios, esperas y cita previa	61	48,0
No se recibe carta de reinversión y cobro de comisión	33	26,0
Rechazo de compra y solicitud de devolución	13	10,2
No se recibe confirmación de compra	7	5,5
Persona mayor con movilidad reducida	5	3,9
Información sobre suscripción	6	4,7
Error de conexión para reapertura de cuenta	2	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Recuadro 1.2

**¿ES IMPORTANTE EL ÍNDICE DE RECTIFICACIONES?**

El índice de rectificaciones no constituye necesariamente un indicador directo, considerado de manera aislada, de una conducta adecuada por parte de las entidades: una correcta actuación de las entidades —en relación con las reclamaciones de los clientes— y, en particular, de sus servicios de atención al cliente debe analizarse teniendo en cuenta una pluralidad de factores; ordenados de mayor a menor importancia, pueden citarse los siguientes:

- Las entidades deben tender a resolver satisfactoriamente y con agilidad los requerimientos de sus clientes en todas las reclamaciones presentadas ante sus SAC, preferentemente en sus oficinas, siempre y cuando de 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 a la clientela o las buenas prácticas bancarias, evitando con ello que el cliente tenga que elevar dichas reclamaciones ante el Banco de España.

- Si esto no fuera así, y el 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.
- Por último, si el cliente hubiera acudido al Banco de España y la reclamación se resolviera con la emisión de un informe favorable al mismo (IFR), lo correcto sería que la entidad rectificase la actuación (en el plazo de un mes tras el correspondiente IFR).

## 2 Actividad previa de los SAC y DEC de las entidades supervisadas

Las entidades financieras supervisadas por el Banco de España sujetas a la Orden 734/2004 deben contar, en su estructura organizativa, con un servicio especializado de atención al cliente (SAC), que tiene por función atender las quejas y reclamaciones de la clientela. Las entidades supervisadas también pueden designar, voluntariamente, a una figura externa e independiente: el defensor del cliente (DEC). El DEC puede elegirse conjuntamente para varias entidades, y se ocupará de resolver, con carácter vinculante en el caso de los informes favorables al cliente, las reclamaciones que se sometan a su decisión. La existencia o no de DEC, así como la distribución de la tarea de resolución de reclamaciones, puede consultarse, para cada entidad, en su Reglamento para la Defensa del Cliente. Es obligatorio dar a conocer este reglamento a la clientela, previa aprobación del Banco de España. Si se agota la vía del SAC y, en su caso, del DEC, y el cliente no está conforme con la resolución de su reclamación o no la ha recibido y ha transcurrido el plazo de resolución correspondiente, el ciudadano puede acudir en segunda instancia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente por razón de la actividad, que, en el caso de los productos y servicios bancarios y de pagos, corresponde al Banco de España.



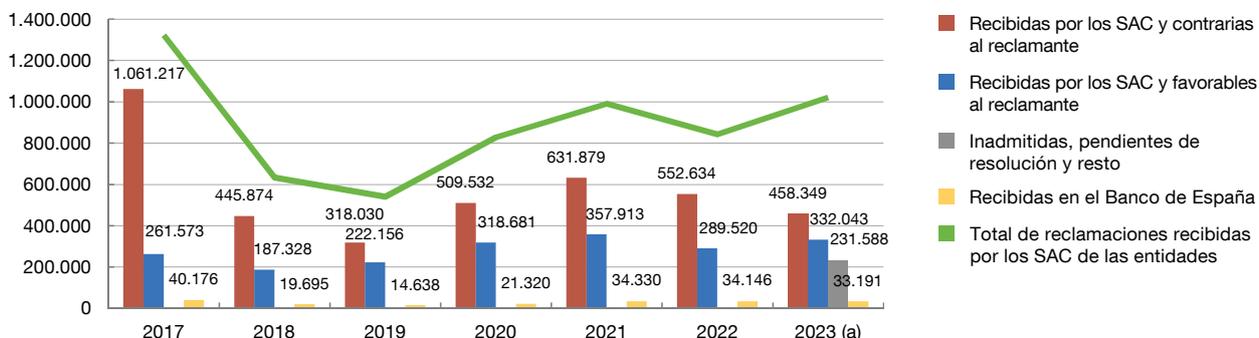
Los SAC desempeñan dos funciones principales: por un lado, la función de tramitación de quejas y reclamaciones de la clientela (sin duda, la más evidente e inmediata) y, por otro, la función de control (mucho más estratégica e independiente), como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de 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 práctica 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* (publicada en 2021; en adelante, Guía SAC).

A partir de la información suministrada por las entidades, se han elaborado los gráficos 1.15 y 1.16 y el cuadro 1.5. Conviene precisar que dichos datos son facilitados por los SAC al Banco de España en cumplimiento de la [Circular 4/2021](#), que incorpora una obligación de reporte de los datos de reclamaciones recibidas en los SAC.

En el gráfico 1.15 se muestra el número total de reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España durante los últimos siete años. En azul figuran las resueltas a favor del cliente y en marrón las resueltas desfavorablemente. Las reclamaciones recibidas en el Banco de España se incluyen en amarillo.

En el gráfico 1.16 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 azul y marrón, respectivamente). En color amarillo se representa el porcentaje de reclamaciones recibidas en el Banco de España con respecto a las resueltas desfavorablemente a los intereses del reclamante por parte de los SAC.

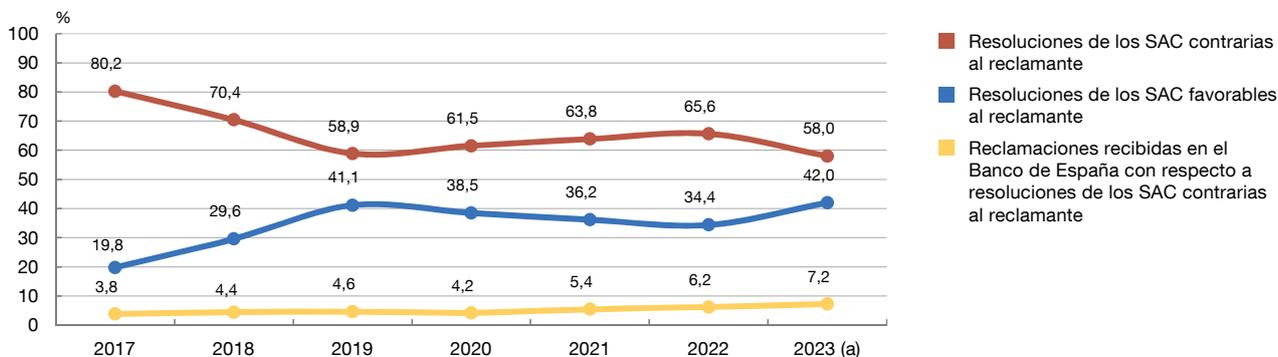
Gráfico 1.15

**Reclamaciones recibidas por los SAC y por el Banco de España**


FUENTE: Banco de España.

a En 2023 se consideran los datos reportados en los nuevos estados de conducta para todo el año, lo que puede afectar a la comparativa con años anteriores. No obstante, a efectos comparativos se incluye una serie que integra principalmente las reclamaciones inadmitidas por los SAC y las que se encuentran pendientes de resolución.

Gráfico 1.16

**Resoluciones de los SAC de las entidades y reclamaciones elevadas al Banco de España**


FUENTE: Banco de España.

a En 2023 se consideran los datos reportados en los nuevos estados de conducta para todo el año, lo que puede afectar a la comparativa con años anteriores.

Ambos 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; por ello, el Banco de España estableció hace años como una de sus prioridades la supervisión de su correcto funcionamiento, puesto que constituyen una pieza clave en la resolución de conflictos entre las entidades y sus clientes.

Finalmente, en el cuadro 1.5 se ofrece un desglose por productos o servicios de las reclamaciones resueltas por los SAC en el ejercicio 2023<sup>3</sup>, esto es, aquellas que han sido

3 No se dispone de estos datos para el año 2022.

**Cuadro 1.5**  
**Reclamaciones resueltas por los SAC, por producto o servicio**

	Contrarias al reclamante	Favorables al reclamante	Total resueltas
<b>Activo</b>	<b>297.167</b>	<b>163.828</b>	<b>460.995</b>
Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria	145.333	99.068	244.401
Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)	151.565	64.544	216.109
Préstamos con otras garantías reales	171	76	247
Renting de bienes muebles	98	140	238
<b>Pasivo y cuentas de pago</b>	<b>77.875</b>	<b>76.121</b>	<b>153.996</b>
Cuentas de pago			152.404
Depósitos a plazo			1.592
<b>Instrumentos y servicios de pago</b>	<b>53.504</b>	<b>36.690</b>	<b>90.194</b>
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas de débito, prepagadas y otros distintos de tarjetas de crédito)	34.548	26.844	61.392
Otros servicios de pago	18.451	9.846	28.297
Servicio de información sobre cuentas			505
<b>Otros productos y servicios bancarios</b>	<b>29.803</b>	<b>55.404</b>	<b>85.207</b>
Garantías financieras concedidas			709
Compraventa de billetes y moneda extranjera			490
Resto de otros productos y servicios bancarios			84.008
<b>TOTAL</b>	<b>458.349</b>	<b>332.043</b>	<b>790.392</b>

FUENTE: Banco de España.

contrarias al reclamante (un total de 458.349) y las favorables al mismo (332.043). Nótese que esta distribución por productos no es muy distinta de la de las reclamaciones recibidas en el Banco de España, con hipotecas, tarjetas y cuentas corrientes en las primeras posiciones.

En lo que respecta a la supervisión de los SAC, son especialmente relevantes la revisión de sus reglamentos de funcionamiento, el seguimiento de su actividad y la efectiva implantación de las prácticas, metodologías y procedimientos desarrollados en la referida Guía SAC<sup>4</sup>.

Todas las actuaciones supervisoras que se realizan en el ámbito de los SAC están dirigidas a garantizar su adecuado funcionamiento y organización, con el objetivo de que actúen de manera eficiente en la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones, contribuyendo así a mejorar la protección del cliente y, con ello, la reputación de la propia entidad y del conjunto del sistema.

<sup>4</sup> Para mayor información, se puede consultar el capítulo 4 de la *Memoria de Supervisión 2023* y las de años anteriores, donde se recoge la actividad supervisora en este ámbito.

Recuadro 1.3

**¿CÓMO PUEDE ACREDITARSE EL TRÁMITE ANTE EL SAC O EL DEC?**

Se considera válido cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad, sea cual sea el canal, dependencia o unidad a través de la que aquella tenga conocimiento de la problemática planteada por el cliente (departamento de calidad, director de oficina, departamento o unidad de fraudes, SAC, etc.), siempre que conste acreditado que ha sido recibido por esta. A tal efecto, se admiten los siguientes documentos:

- Copia de la reclamación, sellada por la entidad.
- Carta de acuse de recibo de la entidad.
- Escrito de contestación de la misma, denegando total o parcialmente sus peticiones.
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y del acuse de recibo de dicho envío.

A este respecto, merecen atención especial cuatro supuestos:

- 1 No se admitirán las reclamaciones remitidas por correo electrónico a la entidad si no consta el acuse de recibo por parte de aquella, aunque el envío se realice al buzón o dirección de correo electrónico del SAC o DEC que consta en los registros del Banco de España.
- 2 El formulario *online*, habilitado por algunas entidades, solo puede darse por válido si se acredita que la entidad lo ha recibido. Esto puede hacerse, por ejemplo,

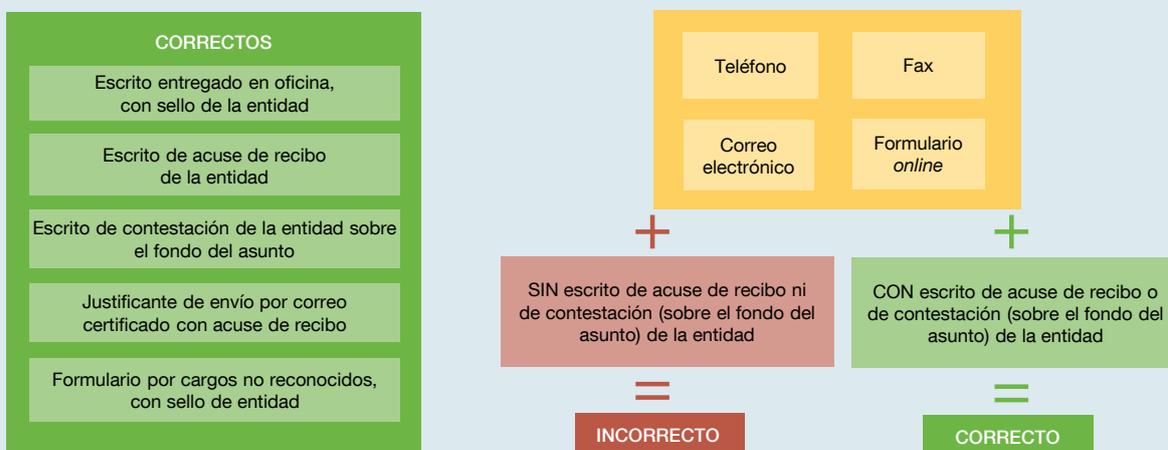
remitiendo un «pantallazo» donde conste el acuse de recibo —mediante «su formulario ha sido recibido correctamente» o similar—. En algunos casos, el sistema de las entidades remite automáticamente al cliente un acuse de recibo en formato PDF imprimible, que permite su almacenamiento en soporte duradero y deja constancia de su fecha de presentación.

No obstante, si hubiera contestación de la entidad a un escrito de reclamación del cliente, en cualquier otro formato, se dará por cumplido y acreditado el trámite previo de reclamación ante la entidad.

- 3 Cuando la reclamación deriva de la disconformidad con un pago realizado (por ejemplo, mediante tarjeta o transferencia), las entidades solicitan que se cumplimente un formulario específico para verificar la validez de la operación cuestionada, implicando a las emisoras de tarjetas (VISA, Mastercard y Euro 6000). Este formulario por cargos no reconocidos sirve por sí solo para dar por cumplido el trámite de reclamación previa (de nuevo, siempre que conste acreditada su recepción por la entidad a través de alguno de los medios indicados).
- 4 Para admitir a trámite las reclamaciones que tengan como causa la desatención en la entrega de documentación (por ejemplo, contratos o extractos) o información sobre un determinado producto bancario, el servicio de reclamaciones verifica:

Esquema 1

Modos de acreditar la reclamación previa ante la entidad



FUENTE: Banco de España.

Recuadro 1.3

**¿CÓMO PUEDE ACREDITARSE EL TRÁMITE ANTE EL SAC O EL DEC?** (cont.)

- Que se haya solicitado con anterioridad la entrega de la misma por el canal que la entidad tenga habilitado al efecto (habitualmente, su sucursal u oficina; un gestor personal *online*; en ocasiones, un correo electrónico específico para estos fines; vía web, etc.).
- Si no se ha atendido la solicitud por dicho canal, que el ciudadano haya acudido ante el SAC o el DEC —de existir este—, o ante cualquier otra unidad o dependencia de la entidad, manifestando la negativa a entregarle la documentación, que debe haberse solicitado previamente por el canal establecido.

Esquema 2

Reclamaciones por falta de entrega de documentación



FUENTE: Banco de España.

## Anejo 1 Informe estadístico general

Cuadro A1.1

### Número de reclamaciones presentadas, por provincia de incidencia

Provincia	Número	% s/ total	Provincia	Número	% s/ total
Madrid	8.021	24,2	Almería	325	1,0
Barcelona	3.709	11,2	Ciudad Real	322	1,0
València	1.965	5,9	Burgos	279	0,8
Sevilla	1.464	4,4	Cáceres	278	0,8
Alacant	1.114	3,4	Castelló de la Plana	261	0,8
Málaga	1.067	3,2	León	259	0,8
Murcia	959	2,9	Albacete	213	0,6
A Coruña	866	2,6	La Rioja	205	0,6
Cádiz	728	2,2	Salamanca	193	0,6
Las Palmas	718	2,2	Gipuzkoa	193	0,6
Zaragoza	694	2,1	Guadalajara	178	0,5
Bizkaia	686	2,1	Lleida	156	0,5
Asturias	667	2,0	Ourense	156	0,5
Illes Balears	642	1,9	Lugo	147	0,4
Santa Cruz de Tenerife	585	1,8	Ávila	140	0,4
Granada	567	1,7	Araba	111	0,3
Pontevedra	536	1,6	Cuenca	94	0,3
Toledo	535	1,6	Palencia	83	0,3
Valladolid	510	1,5	Huesca	81	0,2
Badajoz	452	1,4	Segovia	74	0,2
Huelva	448	1,3	Zamora	70	0,2
Córdoba	416	1,3	Teruel	63	0,2
Tarragona	411	1,2	Soria	37	0,1
Cantabria	366	1,1	Melilla	21	0,1
Girona	338	1,0	Ceuta	18	0,1
Jaén	333	1,0	Extranjero	110	0,3
Navarra	327	1,0	<b>TOTAL</b>	<b>33.191</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Para la correcta interpretación de las clasificaciones de los cuadros 1.1 y A1.2, debe tenerse en cuenta la siguiente información:

- La categoría «Tarjetas» del cuadro 1.1 es la suma de las siguientes partidas del cuadro A1.2: «Operaciones fraudulentas con tarjeta», «Tarjetas de crédito y débito», «Tarjetas *revolving*» y «Tarjetas prepago».
- La categoría «Transferencias» del cuadro 1.1 es la suma de las categorías «Operaciones fraudulentas mediante transferencia» y «Transferencias» del cuadro A1.2.
- La categoría «Préstamos personales» del cuadro 1.1 se corresponde en el cuadro A1.2 con la partida «Financiación a consumidores».
- La categoría «Financiación a pymes/autónomos» del cuadro 1.1 es la suma de las siguientes partidas del cuadro A1.2: «Préstamos a pymes y autónomos» y «Préstamos especiales».
- La categoría «Otras reclamaciones» del cuadro 1.1 incluye los conceptos que en el cuadro A1.2 se desglosan en «Cuestiones varias», salvo «Efectos (cheques, pagarés y letras de cambio)».

Cuadro A1.2

**Materias de reclamación. Detalle**

	2023	
	Número	% s/ total
Servicios de pago	13.255	39,9
Fraude	8.696	26,2
Operaciones fraudulentas con tarjeta	6.355	19,1
Operaciones fraudulentas mediante transferencia	2.341	7,1
Tarjetas de crédito y débito	2.051	6,2
Comisiones	585	1,8
Documentación contractual	293	0,9
Cajeros automáticos	258	0,8
Disconformidad con deuda pendiente	228	0,7
Discrepancia sobre apuntes	138	0,4
Cancelación	108	0,3
Terminales de punto de venta	70	0,2
Modificación de condiciones	36	0,1
Emisión sin solicitud previa	15	0,0
Otras cuestiones	320	1,0
Tarjetas <i>revolving</i>	1.208	3,6
Documentación contractual	922	2,8
Disconformidad con deuda pendiente	161	0,5
Discrepancia sobre apuntes	38	0,1
Comisiones	35	0,1
Otras cuestiones	52	0,2
Transferencias	631	1,9
Operaciones ejecutadas incorrectamente	393	1,2
Comisiones	214	0,6
Otras cuestiones	24	0,1
Recibos y adeudos	407	1,2
Servicio de caja	241	0,7
Tarjetas prepago	21	0,1

**FUENTE:** Banco de España.

Cuadro A1.2

**Materias de reclamación. Detalle (cont.)**

	2023	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	10.145	30,6
Gastos de formalización	3.674	11,1
Gastos de formalización y otras cláusulas (distintas de cláusula suelo)	1.165	3,5
Productos vinculados	1.162	3,5
Comisiones	636	1,9
Cancelación	615	1,9
Código de Buenas Prácticas	573	1,7
Concesión	343	1,0
Petición de documentación	267	0,8
Cálculo de cuota	260	0,8
Bonificaciones	239	0,7
Aplicación del RD-Ley 1/2017	163	0,5
Tramitación administrativa	115	0,3
Garantías	96	0,3
Índice de referencia aplicado	93	0,3
Tasación	73	0,2
Disconformidad con deuda pendiente	47	0,1
Cláusula suelo	41	0,1
Subrogación	34	0,1
Novación	32	0,1
Préstamo promotor	23	0,1
Interés de demora	22	0,1
Moratoria hipotecaria	22	0,1
Intereses negativos	19	0,1
Multidivisa	19	0,1
Ejecución hipotecaria	16	0,0
Titulizaciones	15	0,0
Crédito hipotecario	14	0,0
Cesión de crédito	14	0,0
Fiscalidad	14	0,0
Préstamos en progresión geométrica	13	0,0
Información previa	11	0,0
Cálculo de la TAE	2	0,0
Cobertura de riesgos	2	0,0
Hipoteca inversa	1	0,0
Otras cuestiones	310	0,9
Cuentas corrientes	5.046	15,2
Comisiones	2.715	8,2
Cancelación	554	1,7
Bloqueo	431	1,3
Discrepancia sobre apuntes	190	0,6
Solicitud de información	187	0,6
Blanqueo	143	0,4
Liquidación de intereses	130	0,4
Modificación de condiciones	109	0,3
Apertura	108	0,3
Documentación contractual	105	0,3
Embargo	92	0,3
Regalos promocionales y publicidad	69	0,2
Cambio de titular	67	0,2
Régimen de disposición	59	0,2
Traslado de cuentas	33	0,1
Cuenta de pago básica	24	0,1
Compensación de cuentas	19	0,1
Cuenta inactiva	11	0,0

**FUENTE:** Banco de España.

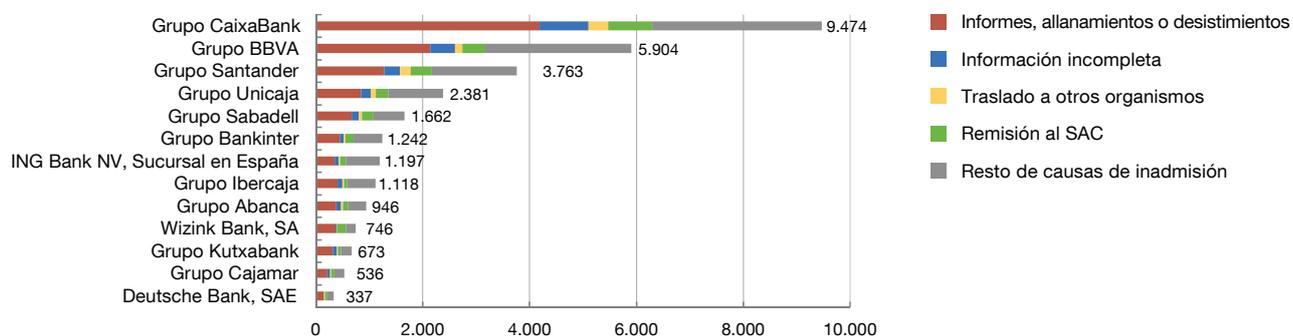
Cuadro A1.2

**Materias de reclamación. Detalle (cont.)**

	2023	
	Número	% s/ total
Préstamos personales y créditos para consumo	1.366	4,1
Financiación a consumidores	1.172	3,5
Disconformidad con deuda pendiente	268	0,8
Petición de documentación	209	0,6
Cancelación	177	0,5
Productos vinculados	165	0,5
Comisiones	130	0,4
Intereses	97	0,3
Refinanciación	36	0,1
Concesión	31	0,1
Información previa	20	0,1
Cesión de crédito	14	0,0
Moratoria no hipotecaria en préstamos a consumidores	5	0,0
Otras cuestiones	11	0,0
Préstamos a pymes y autónomos	194	0,6
Cancelación	90	0,3
Disconformidad con deuda pendiente	23	0,1
Refinanciación	23	0,1
Comisiones	10	0,0
Intereses	9	0,0
Moratoria no hipotecaria en préstamos a pymes y autónomos	7	0,0
Otras cuestiones	32	0,0
Competencia de otros organismos	1.162	3,5
Valores	564	1,7
Seguros	521	1,6
Protección de datos	77	0,2
Herencias	1.055	3,2
Tramitación de testamentaria	467	1,4
Información a herederos	313	0,9
Disposición por herederos	271	0,8
Otras cuestiones	4	0,0
Depósitos a plazo	161	0,5
Avales	101	0,3
Préstamos especiales	43	0,1
<i>Leasing</i>	24	0,1
<i>Factoring y confirming</i>	15	0,0
Documentario	2	0,0
Descuento comercial	1	0,0
Subvencionado	1	0,0
Cuestiones varias	857	2,6
Operación no bancaria	416	1,3
Efectos (cheques, pagarés y letras de cambio)	152	0,5
Demora y desatención	135	0,4
Deuda pública	127	0,4
Incumplimiento de la resolución del SAC/DEC	16	0,0
Inclusión en el registro de impagados	5	0,0
Cajas de alquiler	2	0,0
Otras cuestiones	4	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>33.191</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Gráfico A1.1

**Entidades que más reclamaciones han recibido en el Banco de España en 2023**


FUENTE: Banco de España.



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo. En la primera página del apartado «Detalle por entidad reclamada» de dicha herramienta aparecen reflejadas la totalidad de las entidades y grupos (el 100 % de las reclamaciones).

Al seleccionar un grupo en concreto, se visualizan los datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo conforman. En el caso de algunos grupos, se verá que únicamente aparece una entidad (por ejemplo, grupo BBVA o grupo Unicaja). Ello se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

**Cuadro A1.3**
**Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2023**

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	Banco	1.828	63,1	573	19,8	357	12,3	141	4,9	88,9	<b>2.899</b>
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	Banco	763	35,7	309	14,4	946	44,2	122	5,7	90,4	<b>2.140</b>
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	EFC híbrido	559	43,7	139	10,9	519	40,6	61	4,8	92,4	<b>1.278</b>
Banco Santander, SA	Banco	307	27,3	396	35,2	342	30,4	79	7,0	59,9	<b>1.124</b>
Unicaja Banco, SA	Banco	384	45,3	304	35,9	133	15,7	26	3,1	76,0	<b>847</b>
Banco de Sabadell, SA	Banco	330	49,5	102	15,3	204	30,6	31	4,6	93,3	<b>667</b>
Ibercaja Banco, SA	Banco	118	28,9	143	35,0	134	32,8	13	3,2	64,0	<b>408</b>
Wizink Bank, SA	Banco	102	27,3	31	8,3	235	63,0	5	1,3	91,7	<b>373</b>
Abanca Corporación Bancaria, SA	Banco	125	34,2	74	20,3	153	41,9	13	3,6	84,9	<b>365</b>
ING Bank NV, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	111	31,4	76	21,5	137	38,8	29	8,2	75,4	<b>353</b>
Kutxabank, SA	Banco	67	31,0	85	39,4	57	26,4	7	3,2	54,6	<b>216</b>
Cajamar Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	76	36,4	55	26,3	66	31,6	12	5,7	84,7	<b>209</b>
Bankinter, SA	Banco	74	42,5	29	16,7	60	34,5	11	6,3	76,7	<b>174</b>
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	EFC híbrido	38	24,4	16	10,3	100	64,1	2	1,3	79,6	<b>156</b>
Deutsche Bank, SAE	Banco	35	24,8	50	35,5	48	34,0	8	5,7	54,1	<b>141</b>
Evo Banco, SA	Banco	21	17,6	42	35,3	49	41,2	7	5,9	44,4	<b>119</b>
Caja Rural del Sur, SCC	Cooperativa de crédito	72	69,2	18	17,3	13	12,5	1	1,0	91,1	<b>104</b>
Cajasur Banco, SA	Banco	23	23,0	50	50,0	23	23,0	4	4,0	45,2	<b>100</b>
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	EFC híbrido	24	26,1	12	13,0	49	53,3	7	7,6	83,3	<b>92</b>
Banco Cetelem, SA	Banco	32	38,1	8	9,5	37	44,0	7	8,3	85,0	<b>84</b>
RCI Banque, SA, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	5	6,2	72	88,9	2	2,5	2	2,5	6,5	<b>81</b>
Eurocaja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	21	26,6	40	50,6	15	19,0	3	3,8	70,5	<b>79</b>
Santander Consumer Finance, SA	Banco	11	14,1	19	24,4	42	53,8	6	7,7	70,0	<b>78</b>
Caja Laboral Popular, CC	Cooperativa de crédito	18	23,4	25	32,5	33	42,9	1	1,3	69,8	<b>77</b>
Open Bank, SA	Banco	14	28,0	12	24,0	20	40,0	4	8,0	88,5	<b>50</b>
Caja Rural de Granada, SCC	Cooperativa de crédito	13	26,0	20	40,0	15	30,0	2	4,0	60,6	<b>50</b>
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	Cooperativa de crédito	10	24,4	21	51,2	8	19,5	2	4,9	41,9	<b>41</b>
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	EFC híbrido	11	29,7	10	27,0	15	40,5	1	2,7	71,4	<b>37</b>
PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España	Sucursal de ED comunitaria	3	8,3	31	86,1	1	2,8	1	2,8	11,8	<b>36</b>
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	EFC híbrido	8	25,8	5	16,1	14	45,2	4	12,9	76,9	<b>31</b>
Cajasierte, Caja Rural, SCC	Cooperativa de crédito	3	11,5	7	26,9	16	61,5	0	0,0	40,0	<b>26</b>
Cofidis, SA, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	5	20,8	9	37,5	6	25,0	4	16,7	71,4	<b>24</b>
Myinvestor Banco, SA	Banco	9	40,9	12	54,5	1	4,5	0	0,0	52,4	<b>22</b>
Caixa de C. dels Enginyers-CC Ingenieros, SCC	Cooperativa de crédito	4	18,2	14	63,6	4	18,2	0	0,0	50,0	<b>22</b>
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	Cooperativa de crédito	2	9,1	18	81,8	2	9,1	0	0,0	20,0	<b>22</b>

**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 1.2.

**Cuadro A1.3**
**Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2023 (cont.)**

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	%		
Targobank, SA (b)	Banco	6	30,0	8	40,0	5	25,0	1	5,0	42,9	20
Caja Rural de Asturias, SCC	Cooperativa de crédito	2	10,0	10	50,0	8	40,0	0	0,0	16,7	20
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	5	26,3	12	63,2	2	10,5	80,0	19
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	EFC	1	5,3	7	36,8	7	36,8	4	21,1	62,5	19
Caja Rural de Navarra, SCC	Cooperativa de crédito	3	15,8	7	36,8	7	36,8	2	10,5	50,0	19
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	EFC híbrido	2	13,3	8	53,3	4	26,7	1	6,7	80,0	15
N26 Bank Ag, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	7	46,7	4	26,7	2	13,3	2	13,3	63,6	15
Caja Rural de Zamora, CC	Cooperativa de crédito	2	15,4	4	30,8	7	53,8	0	0,0	33,3	13
Caja Rural de Extremadura, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	10	76,9	3	23,1	0	0,0	0,0	13
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	Cooperativa de crédito	2	16,7	3	25,0	6	50,0	1	8,3	80,0	12
Caja Rural de Almedralejo, SCC	Cooperativa de crédito	2	16,7	5	41,7	5	41,7	0	0,0	71,4	12
Banco Pichincha España, SA	Banco	2	18,2	2	18,2	7	63,6	0	0,0	75,0	11
Banco Mediolanum, SA	Banco	2	18,2	2	18,2	7	63,6	0	0,0	75,0	11
Bnext Electronic Issuer, EDE, SL	EDE	4	40,0	3	30,0	2	20,0	1	10,0	100,0	10
Caja Rural Central, SCC	Cooperativa de crédito	2	20,0	7	70,0	0	0,0	1	10,0	33,3	10
Volkswagen Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	4	40,0	6	60,0	0	0,0	0,0	10
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL	EP	7	77,8	0	0,0	2	22,2	0	0,0	100,0	9
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	3	33,3	2	22,2	4	44,4	0	0,0	100,0	9
Banca March, SA	Banco	1	11,1	4	44,4	3	33,3	1	11,1	60,0	9
Caja Rural de Soria, SCC	Cooperativa de crédito	1	12,5	7	87,5	0	0,0	0	0,0	50,0	8
American Express Europe, SA	EP	2	28,6	0	0,0	4	57,1	1	14,3	100,0	7
Banca Pueyo, SA	Banco	2	28,6	3	42,9	1	14,3	1	14,3	80,0	7
Caja Rural de Aragón, SCC	Cooperativa de crédito	1	16,7	1	16,7	3	50,0	1	16,7	100,0	6
Global Payments Moneytopay, EDE, SL	EDE	3	50,0	1	16,7	2	33,3	0	0,0	75,0	6
Nuevo Micro Bank, SA	Banco	3	50,0	2	33,3	0	0,0	1	16,7	60,0	6
Arquia Bank, SA	Banco	1	16,7	1	16,7	4	66,7	0	0,0	50,0	6
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	EFC	2	40,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	75,0	5
Caixa Rural Galega, SCCLG	Cooperativa de crédito	0	0,0	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0,0	5
Caja Rural de Salamanca, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0,0	5
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	EFC	2	50,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	100,0	4
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria Credifimo, EFC, SA	EFC	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	50,0	4
Caja Rural de Teruel, SCC	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0,0	4
Getnet Europe Entidad de Pago, SL	EP	0	0,0	0	0,0	4	100,0	0	0,0	—	4
Pecunia Cards EDE, SL	EDE	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	100,0	3
Sabadell Consumer Finance, SA	Banco	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	100,0	3

**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 1.2.

**b** Entidad que causó baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 31 de mayo de 2024, por fusión por absorción por Abanca Corporación Bancaria, SA.

Cuadro A1.3

**Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2023 (cont.)**

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	%		
Toyota Kreditbank GmbH, SE	Sucursal de EC comunitaria	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	50,0	3
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	EFC	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0,0	3
Caja de Ahorros y Monte de Propiedad de Ontinyent	Caja de ahorros	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0,0	3
Caixa Rural La Vall «S. Isidro», SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0,0	3
Xfera Consumer Finance, EFC, SA	EFC híbrido	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	—	3
Revolut Bank UAB Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Bip & Drive, EDE, SA	EDE	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Banco de España		2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	2
American Express Payments Europe, SL	EP	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	100,0	2
Banco Cooperativo Español, SA	Banco	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	100,0	2
Andbank España Banca Privada, SA	Banco	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	2
CBNK Banco de Colectivos, SA	Banco	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	2
Crédit Agricole Consumer Finance Spain, EFC, SA	EFC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	50,0	2
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	2
Caja Rural de Nueva Carteya, SCAC	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0,0	2
Revolut Bank UAB	LPS	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0,0	2
Citibank Europe PLC, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	2
Orange Bank, SA, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	—	2
Paypal (Europe) Sàrl et Cie SCA	LPS	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Western Union International Bank GmbH, SE	Sucursal de EC comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caisse Régionale Crédit Agricole Mutuel Sud Med., SE	Sucursal de EC comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Solaris SE, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
BMW Bank GmbH, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caixa Rural Sant Vicent Ferrer de La Vall d'Uixó, CCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Stellantis Financial Services España, EFC, SA	EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Renta 4 Banco, SA	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caja Rural de Utrera, SCAC	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Caja Rural S. José de Nules, SCCV	Cooperativa de crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1
Avanzia Bank, SA	LPS	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caja Rural S. José de Burriana, SCCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
EBN Banco de Negocios, SA	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Singular Bank, SA	Banco	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Caja Rural de Baena Ntra. Sra. de Guadalupe, SCCA	Cooperativa de crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
GCC Consumo, EFC, SA	EFC híbrido	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Bunq BV, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	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 1.2.

Cuadro A1.3

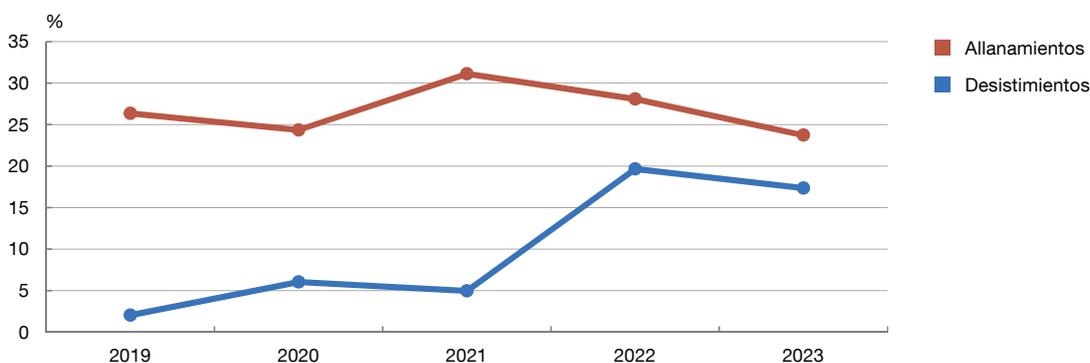
**Allanamientos y desistimientos, informes y rectificaciones en 2023 (cont.)**

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	%		
Hípoo Digital Loans, SL	ICI	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Olinda SAS, Sucursal en España	Sucursal de EP comunitaria	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Asesoría y Gestión Premium, SL	ICI	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Barclays Bank Ireland PLC, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,0	1
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	ST	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Ebury Partners Belgium, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	Caja de ahorros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	—	1
Caixa Rural de Altea, CCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Banco Finantia, SA, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
The Gossip Finance Group, SL	ICI	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	EFC híbrido	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
BFF Bank, SPA, Sucursal en España	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Caixa Rural Torrent, CCV	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Caja Rural de Gijón, SC Asturiana de Crédito	Cooperativa de crédito	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	1
Opel Bank, SA, Sucursal en España (b)	Sucursal de EC comunitaria	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	—	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 1.2.
- b Entidad que causó baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 20 de noviembre de 2023, por cierre.

Gráfico A1.2

**Porcentaje de allanamientos y desistimientos en los cinco últimos años**


FUENTE: Banco de España

## Anejo 2 Informe estadístico de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la Unión Europea

En la medida en que el Banco de España actúa como *alternative dispute resolution* (ADR) en las reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE, con el presente anejo se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 38 de la [Ley 7/2017](#).

Del total de 33.191 reclamaciones recibidas en 2023, el **95,5 %** han sido presentadas por consumidores residentes en la UE (es decir, **31.714 reclamaciones**)<sup>1</sup>, por lo que, con carácter general, es posible remitirse a las explicaciones dadas en el cuerpo del presente capítulo y de los capítulos 2 y 4 para ampliar la información contenida en los datos y elementos gráficos que se presentan en este anejo.

**Casi la totalidad de estos consumidores (31.385 reclamaciones, un 99 %) 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 (329) 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 figuran los **productos** sobre los que han versado estas **31.714** reclamaciones recibidas, en términos absolutos y relativos.

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

**El plazo medio de resolución ha sido de 52 días** (se ha reducido con respecto a los 68 días del año anterior), aunque varía en función del tipo de trámite llevado a cabo y de resolución con la 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 ECC 2502/2012**, en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de las 31.714 reclamaciones recibidas.

Por su parte, en el cuadro A2.3 se ofrece el número total de reclamaciones en las que **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**, precisando las causas de ello y su peso relativo sobre el total de las recibidas.

---

<sup>1</sup> La definición de *consumidor* se establece en el artículo 2 de la [Ley 7/2017](#). La distinción entre consumidor residente o no en la UE 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 uno u otro.

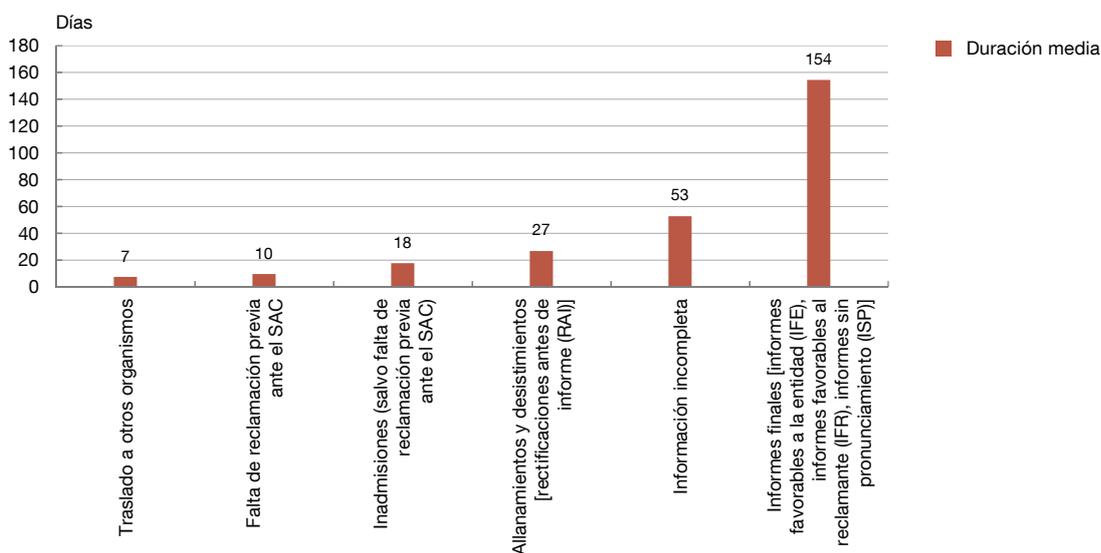
Cuadro A2.1

**Reclamaciones de consumidores. Productos de reclamación**

	2023	
	Número	% s/ total
Préstamos hipotecarios	10.002	31,5
Tarjetas	9.485	29,9
Cuentas corrientes	4.605	14,5
Transferencias	2.725	8,6
Préstamos personales	1.147	3,6
Competencia de otros organismos	1.139	3,6
Herencias	1.053	3,3
Recibos y adeudos	341	1,1
Servicio de caja	225	0,7
Depósitos a plazo	161	0,5
Efectos (cheques, letras y pagarés)	121	0,4
Avales	53	0,2
Otras reclamaciones	657	2,1
<b>TOTAL</b>	<b>31.714</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

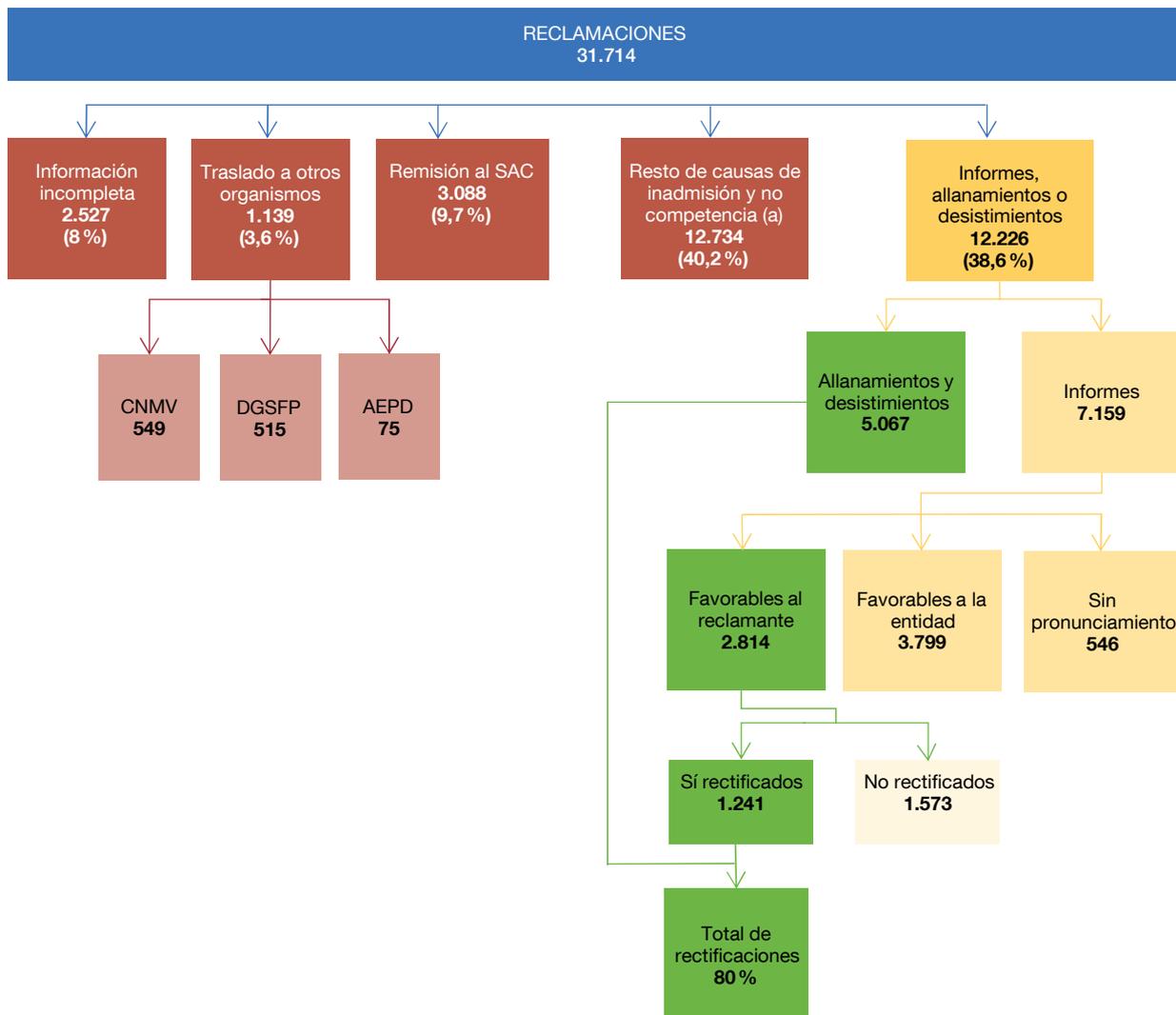
Gráfico A2.1

**Reclamaciones resueltas (consumidor). Duración media**


FUENTE: Banco de España.

Por último, los restantes 12.226 expedientes de reclamación han finalizado bien con un informe final del Banco de España, bien con el allanamiento de la entidad o el 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 allí indicados (tal como ya se expuso en el esquema 1.2 del presente capítulo).

Esquema A2.1

**Reclamaciones de consumidores resueltas en 2023**


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

Cuadro A2.2

**Reclamaciones de consumidores. Motivos de inadmisión y de no competencia**

	2023	
	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia [artículo 18.1.b) Ley 7/2017]	10.815	34,1
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	4.822	15,2
Operaciones presuntamente fraudulentas (el reclamante facilita claves o la incidencia se da en el negocio subyacente)	4.683	14,8
Operación no bancaria (discrepancia con el valor del informe de tasación, compraventa de vivienda, etc.)	376	1,2
Disconformidad con intereses por considerarlos abusivos/usurarios	277	0,9
Política comercial (denegación de financiación o refinanciación, traslado de oficina, etc.)	250	0,8
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias (conflictos privados entre herederos, embargos judiciales, ex empleados de entidades, conflictos privados en comunidades de propietarios, etc.)	235	0,7
Deuda pública (a)	124	0,4
Necesidad de valoración de expertos (crédito vinculado)	36	0,1
Daños y perjuicios	12	0,0
Falta de SAC [artículo 18.1.a) Ley 7/2017]	3.088	9,7
Por falta de reclamación previa ante el SAC	2.829	8,9
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC	259	0,8
Cuestiones procesales [previstas en la Orden ECC/2502/2012]	1.460	4,6
<i>Sub iudice</i> (en conocimiento o resuelta por los tribunales de justicia) [art. 18.1.d) Ley 7/2017]	369	1,2
Extemporánea	321	1,0
Asunto resuelto por la entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	200	0,6
Entidad no supervisada por el Banco de España	202	0,6
Existencia de otro procedimiento extrajudicial específico (RD-Ley 1/2017)	154	0,5
Falta de legitimación	112	0,4
Versiones contradictorias sin acreditación documental	48	0,2
Varias entidades o reclamantes (necesario presentar de modo individual)	33	0,1
Hechos que requieren pruebas judiciales	21	0,1
Transcurso de más de 1 año desde la reclamación previa a la entidad [art. 18.1.e) Ley 7/2017]	231	0,7
Reclamación infundada (por ejemplo, hechos futuros) o no concreta (omisión de datos esenciales, petición de auditoría completa, etc.) [artículo 18.1.b) Ley 7/2017]	228	0,7
<b>Total de inadmisiones y de no competencia</b>	<b>15.822</b>	<b>49,9</b>
Informes, allanamientos o desistimientos	12.226	38,6
Otras formas de finalización (información incompleta y traslado a otros organismos)	3.666	11,6
<b>Total de reclamaciones recibidas</b>	<b>31.714</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

a Las 124 reclamaciones por deuda pública se categorizan a los meros efectos de tramitación como inadmisiones por no implicar a entidades supervisadas. En cualquier caso, para un mayor detalle de las reclamaciones que tienen un procedimiento *ad hoc*, véase recuadro 1.1.

Cuadro A2.3

**Reclamaciones de consumidores con finalización distinta a informe, allanamiento o desistimiento**

	2023	
	Número	% s/ total
Información incompleta	2.527	8,0
Traslados a otros organismos competentes (CNMV, DGSFP, AEPD)	1.139	3,6
<b>Total de reclamaciones con finalización distinta a informe, allanamiento o desistimiento</b>	<b>3.666</b>	<b>11,6</b>
Inadmisiónes a trámite y no competencia	15.822	49,9
Informes, allanamientos o desistimientos	12.226	38,6
<b>Total de reclamaciones recibidas</b>	<b>31.714</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Cuadro A2.4

**Reclamaciones de consumidores. Informes, allanamientos y desistimientos**

	2023	
	Número	% s/ total
Allanamientos y desistimientos	5.067	41,4
Informes favorables a la entidad (IFE)	3.799	31,1
Informes favorables al reclamante (IFR)	2.814	23,0
Informes sin pronunciamiento (ISP)	546	4,5
<b>Total de reclamaciones resueltas con informe, allanamiento o desistimiento</b>	<b>12.226</b>	<b>100,0</b>
<b>Total de rectificaciones</b>		<b>80,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Esquema A2.2

**Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones de consumidores**



FUENTE: Banco de España.

## Anejo 3 Expedientes inadmitidos

### 1 Consideraciones generales

No todos los escritos de reclamación que los interesados elevan al Banco de España pueden ser tramitados. La inadmisión de una reclamación se produce cuando este no es competente para analizar el asunto por razón de la materia o cuando el expediente carece del trámite previo o de datos suficientes para proseguir su análisis, de manera que finaliza de un modo distinto al allanamiento de la entidad, el desistimiento del reclamante o la elaboración de un informe final.

A continuación se explican en detalle las principales causas de inadmisión:

- 1 **Traslado a otros organismos.** Cuando se recibe una reclamación en el Banco de España, lo primero que se verifica es si esta institución es el organismo competente para resolverla y, en caso de no serlo, si es competencia de otro organismo público al que pueda trasladarse, en virtud del principio de ventanilla única que rige para los tres servicios de reclamaciones para la clientela de los supervisores financieros<sup>1</sup>.

De este modo, si el Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, habitualmente porque el producto sobre el que versa el expediente no es bancario, y sí lo es la CNMV o la DGSFP, se remite un escrito tanto al organismo correspondiente, dándole traslado de la documentación recibida, como al interesado comunicándole dicho traslado. En ocasiones también se reciben reclamaciones en materia de protección de datos y, si se trata de personas físicas, también se facilita la gestión al ciudadano dando traslado a la AEPD.

Así, en 2023 se realizaron 1.162 traslados a organismos (3,5 % de las reclamaciones recibidas), de los cuales 564 fueron trasladados a la CNMV, 521 a la DGSFP y 77 a la AEPD. En el esquema 1.1 se reflejan en la casilla «Traslado a otros organismos».



La AEPD es el organismo competente para conocer de las denuncias o reclamaciones en materia de protección de datos (por ejemplo, en casos de cesión de datos de personas físicas a registros de morosos o impagados). De cualquier manera, al ser la normativa de protección de datos aplicable solo a personas físicas, cuando el reclamante es una persona jurídica se inadmite la reclamación, informando a esta de que el análisis de la problemática que pueda involucrar el tratamiento de sus datos debe ser realizada por los tribunales de justicia. En tales casos, el expediente no finalizará con un traslado, sino con una inadmisión.

<sup>1</sup> Según lo dispuesto en el artículo 4 de la Orden ECC 2502/2012, cuyo tenor literal dice: «Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En el caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente».



Las reclamaciones sobre actividades relacionadas con los productos de los mercados de valores (aunque aquellos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades también supervisadas por el Banco de España) no son competencia de nuestro servicio, sino del homólogo establecido al efecto por la [CNMV](#). Algunos ejemplos:

- a) Problemática relacionada con fondos de inversión, acciones, cuotas participativas o depósitos estructurados o híbridos.
- b) Cobro de comisiones de mantenimiento en una cuenta instrumental de efectivo vinculada a una cuenta de valores (esto es, de uso exclusivo para soporte de un producto de inversión).
- c) Testamentarias con problemática de reparto de productos de inversión entre herederos.

Por su parte, las reclamaciones sobre actividades relacionadas con la comercialización de seguros o fondos de pensiones (aunque los productos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades sujetas a la supervisión del Banco de España) son competencia del servicio establecido al efecto por la [DGSFP](#). De esta manera, el conocimiento de cuestiones tales como la discrepancia sobre la cobertura de siniestros garantizados por seguros de hogar o el extorno de primas de contratos cancelados, aunque estén vinculados a préstamos hipotecarios, corresponde a ese organismo.

- 2 **Falta de SAC/DEC y otras causas de inadmisión o no competencia por razón de la materia o procedimentales.** La competencia del Banco de España en materia de análisis de conflictos se circunscribe a la valoración de las relaciones típicamente bancarias, determinando si la actuación de una entidad supervisada con su cliente se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. Por ello, cuando esta institución no es competente para resolver la cuestión planteada, y tampoco lo es otro organismo público del sector financiero, o bien concurre alguna de las causas legales de inadmisión, se notifica un escrito de inadmisión motivado al interesado.

El plazo legalmente previsto para notificar esta inadmisión o no competencia, en el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, es de 21 días naturales (véase artículo 18.3 de la Ley 7/2017) contados desde que se supo la causa (desde la fecha de recepción del escrito inicial de reclamación o desde que se recibió la documentación necesaria para apreciarla). En el caso de un no consumidor, no se prevé expresamente nada al respecto (véase artículo 10.3 de la Orden ECC/2502/2012). No obstante, se dan supuestos en los que la causa de inadmisión detectada es subsanable, lo que se indica expresamente al interesado, informándole de cómo debe proceder si desea seguir adelante con el procedimiento.

En el ejercicio 2023, los expedientes inadmitidos a los que nos venimos refiriendo se agrupan en dos grandes categorías:

- a) Inadmisión por no haber acudido previamente ante el SAC o el DEC o por no haber dejado transcurrir el plazo legalmente establecido para la respuesta de la entidad. Se trata de una cuestión procedimental básica, y es subsanable. **A dar mayor detalle sobre estas inadmisiones se dedica el epígrafe 2 del presente anejo.**

b) Resto de causas de inadmisión y de no competencia. En la mayor parte de los casos, no son subsanables. El detalle de estas causas de inadmisión se recoge en el punto 3 del presente anejo.

- 3 **Expedientes con información incompleta.** Determinada la competencia del Banco de España para el conocimiento y resolución de una controversia, se analiza si esta reúne información suficiente para poder ser trasladada a la entidad reclamada a fin de que esta última alegue lo que estime oportuno.

Por ello, en ocasiones se estima necesario requerir al reclamante para que complete la información (en 14 días naturales si es consumidor o 10 días hábiles si no lo es, a contar, en ambos casos, desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación), especificando de forma clara los datos que se requieren para completar su escrito inicial y advirtiéndole de que, de no proporcionarlos, se le tendrá por desistido y se procederá al archivo del expediente (sin perjuicio de que posteriormente pueda procederse a su reapertura en caso de que aporte la documentación pertinente). Así sucede en aquellos supuestos en los que, a pesar de haber solicitado al ciudadano que presente una subsanación, este no contesta (inadmisión por no contestación) o lo hace de manera insuficiente (inadmisión por no subsanación).



Según la normativa vigente, las reclamaciones deben contener:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos (o denominación social en el caso de personas jurídicas o entidades), domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades. Si la reclamación se presenta mediante representante, también es necesario acreditar la representación (por cualquier medio admitido en derecho).
- b) La identificación de la entidad reclamada y, en su caso, de la oficina o sucursal implicada.
- c) El motivo de la reclamación, acompañado de toda aquella documentación acreditativa de las manifestaciones que se recojan en el escrito de reclamación (contrato suscrito con la entidad, extractos o recibos bancarios, etc.).
- d) Acreditación de que la reclamación se ha presentado previamente ante su entidad, habiendo sido inadmitida, desestimada o habiendo transcurrido el plazo del que la entidad dispone para contestar.
- e) Lugar, fecha y firma.

En 2023, en 2.698 ocasiones la documentación aportada ha sido insuficiente para que pudiera ser admitida a trámite (8,1 % de las reclamaciones recibidas).

En el esquema 1.1, estos casos pueden verse reflejados en la casilla «Información incompleta».

## 2 Datos generales de inadmisión por falta de SAC/DEC

Un requisito formal imprescindible para poder tramitar una reclamación ante el Banco de España en su calidad de organismo supervisor es que el cliente acredite haber sometido previamente

Cuadro A3.1

**Inadmisión por falta de SAC**

	Número	% s/ total
Por falta de reclamación previa ante el SAC	3.045	91,3
Por no transcurso del plazo de respuesta del SAC	291	8,7
<b>Total de inadmisiones por falta de SAC</b>	<b>3.336</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

la controversia ante su entidad, bien ante su servicio de atención al cliente —figura obligatoria—, bien ante su defensor del cliente —figura voluntaria—, si lo tuviera designado. Si dicho trámite se ha cumplido y la respuesta no satisface al reclamante, este puede acudir a nuestro servicio, aunque la entidad no haya respondido, siempre y cuando, en este último caso, haya transcurrido el plazo legal de respuesta para aquella.



Los datos de contacto de los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DEC) designados por las entidades supervisadas pueden localizarse fácilmente accediendo al [Registro de SAC y DEC](#) que el Banco de España tiene a disposición del público. Esta información también es de obligada puesta a disposición de la clientela en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web.

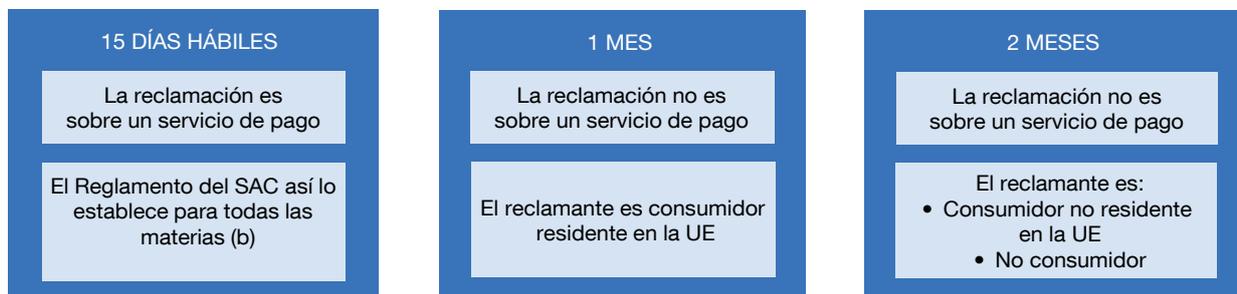
En el presente ejercicio, en **3.336 de los casos presentados (10,1 % del total de expedientes tramitados)** la reclamación no pudo ser admitida a trámite por no haber acudido el cliente al SAC/DEC o por acudir al Banco de España sin que se hubiera agotado el plazo de respuesta para la entidad. Estos casos se reflejan en la casilla «Remisión al SAC» del esquema 1.1 y se pueden desglosar de la siguiente manera (véase cuadro A3.1):

- 1 En el **91,3 % de los casos (3.045 expedientes)**, se han inadmitido por no acreditarse la reclamación previa ante el SAC (o, en su caso, DEC).
- 2 En el **8,7 % restante (291 expedientes)**, la inadmisión se ha debido a que el interesado nos ha elevado su reclamación antes de agotar los plazos de los que la entidad dispone para contestar. No existe un plazo definido de manera unitaria, pero los establecidos en las diferentes normas que abordan esta cuestión oscilan entre 15 días hábiles y 2 meses. Para conocer en qué plazo puede acudirse al servicio de reclamaciones del supervisor (en «segunda instancia», esto es, tras haber acudido a la entidad), la normativa distingue en función de si se trata de controversias planteadas por un consumidor o por un no consumidor, si vienen motivadas o no por la prestación de servicios de pago y si, a este respecto, el reglamento que regula el funcionamiento del SAC de la entidad unifica o no plazos para dar el mismo tratamiento en tiempo de respuesta a todas las reclamaciones, con independencia de quién reclame y por qué materia, según se representa en el esquema A3.1.

Esquema A3.1

**Plazos para presentar una reclamación ante el Banco de España (a)**

TIEMPO TRANSCURRIDO TRAS HABER RECLAMADO AL SAC DE LA ENTIDAD, SIN HABER RECIBIDO CONTESTACIÓN


**FUENTE:** Banco de España.

- a Según el artículo 69.2 del RD-Ley 19/2018, «en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes».
- b Algunas entidades recogen, en el reglamento que regula el funcionamiento de su SAC, un único plazo de 15 días hábiles para que el SAC resuelva todas las reclamaciones recibidas —y no únicamente las presentadas por usuarios de servicios de pago—. En tales supuestos, transcurrido dicho plazo sin que el SAC haya resuelto, ya puede acudir al Banco de España.

### 3 Inadmisiones (por causa distinta a la falta de SAC/DEC) y no competencias. Principales temáticas

En **13.058 casos recibidos (39,3 % del total)**, las controversias que planteaban los ciudadanos no pudieron ser admitidas a trámite por concurrir causas de inadmisión legalmente previstas, o porque el Banco de España no era el organismo competente para resolver la cuestión. En el esquema 1.1 estos casos se reflejan en la casilla «Resto de causas de inadmisión».

En el cuadro A3.2 de este anejo se ofrecen más detalles acerca de los distintos motivos de inadmisión y no competencia. Tal y como se indica en el referido cuadro, quedan fuera de dicho análisis las inadmisiones por falta de SAC a las que nos referíamos en el epígrafe 2 anterior.

Cuando la causa de inadmisión detectada es subsanable (por ejemplo, cuando el ciudadano no concreta el objeto de su reclamación al no especificar las fechas y/o importes de las comisiones, cargos o gastos que son objeto de esta), se indica expresamente al interesado cómo debe proceder (en el ejemplo dado, concretando con mayor precisión los hechos objeto de reclamación, indicando las fechas, conceptos y cuantías por las que reclama y aportando aquella documentación que obre en su poder sobre la cuestión).

- 1 De entre los motivos expuestos en el cuadro A3.2, merecen especial atención las reclamaciones ajenas a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias, por concentrar casi el 85 % de las inadmisiones. Esta circunstancia impide que la revisión de la actuación de las entidades supervisadas sea competencia del Banco de España. Entre estas, destacan las siguientes materias (concentrando las dos primeras el 74 % del total):

Cuadro A3.2

**Motivo de inadmisión (salvo falta de SAC) y de no competencia**

	Número	% s/ total
Materias que no son de transparencia	11.061	84,7
Operaciones presuntamente fraudulentas (el reclamante facilita claves o la incidencia se da en el negocio subyacente)	4.831	37,0
Solicitud de nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas	4.831	37,0
Operación no bancaria (discrepancia con el valor del informe de tasación, compraventa de vivienda, etc.)	405	3,1
Disconformidad con los intereses por considerarlos abusivos/usurarios	281	2,2
Política comercial (denegación de financiación o refinanciación, traslado de oficina, etc.)	280	2,1
Otras cuestiones que no son de transparencia ni de buenas prácticas bancarias (conflictos privados entre herederos, embargos judiciales, ex empleados de entidades, conflictos privados en comunidades de propietarios, etc.)	259	2,0
Deuda pública (a)	125	1,0
Necesidad de valoración de expertos (crédito vinculado)	36	0,3
Daños y perjuicios	13	0,1
Cuestiones procesales	1.536	11,8
<i>Sub iudice</i> (en conocimiento o resuelto por los tribunales de justicia)	389	3,0
Extemporánea	331	2,5
Asunto resuelto por la entidad a favor del reclamante antes de elevar reclamación al Banco de España	213	1,6
Entidad no supervisada por el Banco de España	210	1,6
Existencia de otro procedimiento extrajudicial específico (RD Ley 1/2017)	154	1,2
Falta de legitimación	127	1,0
Versiones contradictorias sin acreditación documental	50	0,4
Varias entidades o reclamantes (necesario presentar de modo individual)	40	0,3
Hechos que requieren pruebas judiciales	22	0,2
Transcurso de más de 1 año desde la reclamación previa a la entidad (solo aplicable a consumidores)	231	1,8
Reclamación infundada (por ejemplo, hechos futuros) o no concreta (omisión de datos esenciales, petición de auditoría completa, etc.)	230	1,8
<b>Total de inadmisiones</b>	<b>13.058</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

a Las 125 reclamaciones por deuda pública se categorizan a los meros efectos de tramitación como inadmisiones por no implicar a entidades supervisadas. En cualquier caso, para un mayor detalle de las reclamaciones que tienen un procedimiento *ad hoc*, véase recuadro 1.1.

### 1.1 Operaciones de pago presuntamente fraudulentas (realizadas con el uso de tarjeta o mediante transferencia) en las que el conflicto viene motivado por alguna cuestión ajena a la entidad (4.831 expedientes, 37 % de las inadmisiones):

- a) Expedientes en los que consta que el cliente ha facilitado a un tercero los datos necesarios para la autenticación de operaciones de pago. Se trata de casos en los que el cliente cuestiona la validez de determinadas operaciones por haber sido autorizadas de mala fe por terceros, que habrían obtenido mediante engaño o fraude (estafas de *phising*, *vishing*, etc.) los elementos de seguridad de su operativa de pagos (contraseñas de acceso a la operativa *online* de la entidad, pin, código OTP, etc.). En estos casos, el proveedor de servicios de pago habría actuado conforme a la normativa que

regula esta materia, al haberse ejecutado las operaciones tras ser autenticadas con los elementos de seguridad requeridos.

- b) 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 adquirido 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 que finalmente no se recibe o es defectuoso) o a operaciones de pago ordenadas por el titular siguiendo las indicaciones facilitadas por el interlocutor (contenidas en un correo electrónico, SMS o mensaje de mensajería instantánea), que habrían sido remitidas por un presunto estafador (estafas del CEO, *man in the middle*, *whatsapping*, etc.). Es decir, no se está cuestionando haber autorizado en su momento dicha operación, sino que el ordenante de la operación de pago (transferencia u operación con tarjeta) alega haber sido víctima de un engaño/fraude por parte de un tercero que le habría llevado a ordenar la misma.

En estos supuestos 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 estos conflictos 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, 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 o la imposición de las correspondientes responsabilidades penales y/o civiles).



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— mediante la colaboración 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](#).



En dicho portal, en la sección dedicada a educación financiera, puedes consultar el apartado específico «[Protégete contra el fraude](#)», donde se recoge información de interés a este respecto.

- 1.2 Reclamaciones en las que se solicita la **declaración de nulidad (o del carácter abusivo) del contrato suscrito con la entidad o de alguna de sus cláusulas (al igual que en la categoría anterior, nos referimos a un total de 4.831 expedientes, el 37 % de las inadmisiones).**

En esta categoría, la principal temática de 2023 es la **disconformidad con los gastos de formalización de préstamos hipotecarios** (de forma exclusiva o juntamente con otras cláusulas, entre las que destaca la comisión de apertura).

La solicitud de reembolso de gastos de formalización de préstamos hipotecarios **representa la temática que registra un mayor incremento de inadmisiones en el presente ejercicio.** En su origen está la jurisprudencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) derivada de su sentencia n.º 705/2015, de 23 de diciembre, que declaró abusivas cláusulas insertas en los contratos de préstamos hipotecarios (entre ellas, la que se refiere a la atribución de determinados gastos de la operación al cliente). El pico más importante de expedientes por esta materia se alcanzó en el año 2017 y, tras un descenso durante los últimos años, se ha experimentado un importante repunte desde finales de 2023 (que se ha mantenido durante al menos el primer semestre de 2024). Se ofrece un mayor detalle sobre la evolución de esta jurisprudencia en materia de gastos de formalización en el epígrafe 1.2.2.



El ámbito de actuación del sistema de reclamaciones del Banco de España se circunscribe a la normativa que regula la transparencia y las buenas prácticas bancarias, careciendo de competencia para pronunciarse sobre la validez o legalidad de las cláusulas contractuales o sobre su carácter abusivo, para valorar el importe de los gastos a devolver o para establecer las consecuencias derivadas de los pronunciamientos judiciales. Todas estas cuestiones deben plantearse, en su caso, en sede judicial.

- 1.3 **Operaciones no bancarias (3,1 % de las inadmisiones).** Los supuestos más numerosos han sido:

- a) **Disconformidad con el valor de tasación de una vivienda por implicar el eventual incumplimiento por parte de una sociedad de tasación de la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, que establece normas técnicas sobre la valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para fines financieros, y que esta institución ha inadmitido por no ser la controversia materia de transparencia.**
- b) **Discrepancias producidas en la ejecución de un contrato de arrendamiento y prestación de servicios de bienes muebles (*renting*) o un contrato de**

compraventa (de bien inmueble generalmente), inadmitidas por tratarse de pactos, cláusulas y condiciones establecidos en el ámbito de las relaciones regidas por normas de derecho privado (no de transparencia bancaria).

- 1.4 **Solicitudes de declaración del carácter abusivo o usurario de la cláusula del tipo de interés previsto en los contratos de tarjetas y préstamos, en especial de las tarjetas *revolving* (2,2%).** En estos casos, el deudor se encuentra disconforme con el importe de la deuda que se le reclama, solicitando que se determine la improcedencia del pago de interés alguno al considerarlo usurario. Son diversas las sentencias recientes del Tribunal Supremo en materia de usura; una de las más relevantes es la n.º 149/2020, de 4 de marzo, por la que se determinaba el carácter usurario de un tipo de interés de una determinada tarjeta *revolving*. Con posterioridad, dicha jurisprudencia se ha matizado (por ejemplo, sentencia n.º 257/2023, de fecha 15 de febrero).

En estos casos, se informa al ciudadano de que 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) determinar la nulidad de contratos o de sus cláusulas, iii) pronunciarse sobre la retroactividad que requiere 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 ellas haciendo uso de todos los medios de prueba admitidos en derecho.

- 2 Por lo que respecta a las inadmisiones por cuestiones procesales (casi 12% del total), sobresalen dos:
  - 2.1 *Sub iudice*: cuando los hechos que motivan la reclamación ya han sido resueltos o planteados ante un órgano jurisdiccional o arbitral. Igualmente, no se examina ninguna reclamación en la que se plantee cualquier pretensión que hubiera podido o pueda deducirse en el procedimiento judicial al que esté o haya estado sometida, al no ser el Banco de España una segunda instancia donde quepa revisar asuntos judicialmente resueltos. Los supuestos más numerosos han sido los siguientes: hechos objeto de diligencias previas penales (la mayoría de ellos relacionados con operaciones de pago realizadas en un contexto de fraude o estafa), disconformidad con deudas pendientes reclamadas ya judicialmente por la entidad acreedora, de manera individual o en el marco de un procedimiento concursal, o peticiones de documentación contractual —sobre todo derivadas de créditos al consumo o tarjetas de crédito— a entidades supervisadas también sobre deudas ya reclamadas judicialmente.
  - 2.2 **Reclamaciones extemporáneas: a criterio del servicio de reclamaciones, y a falta de una regulación específica sobre la materia, se considera la extemporaneidad de la reclamación en los siguientes casos:**

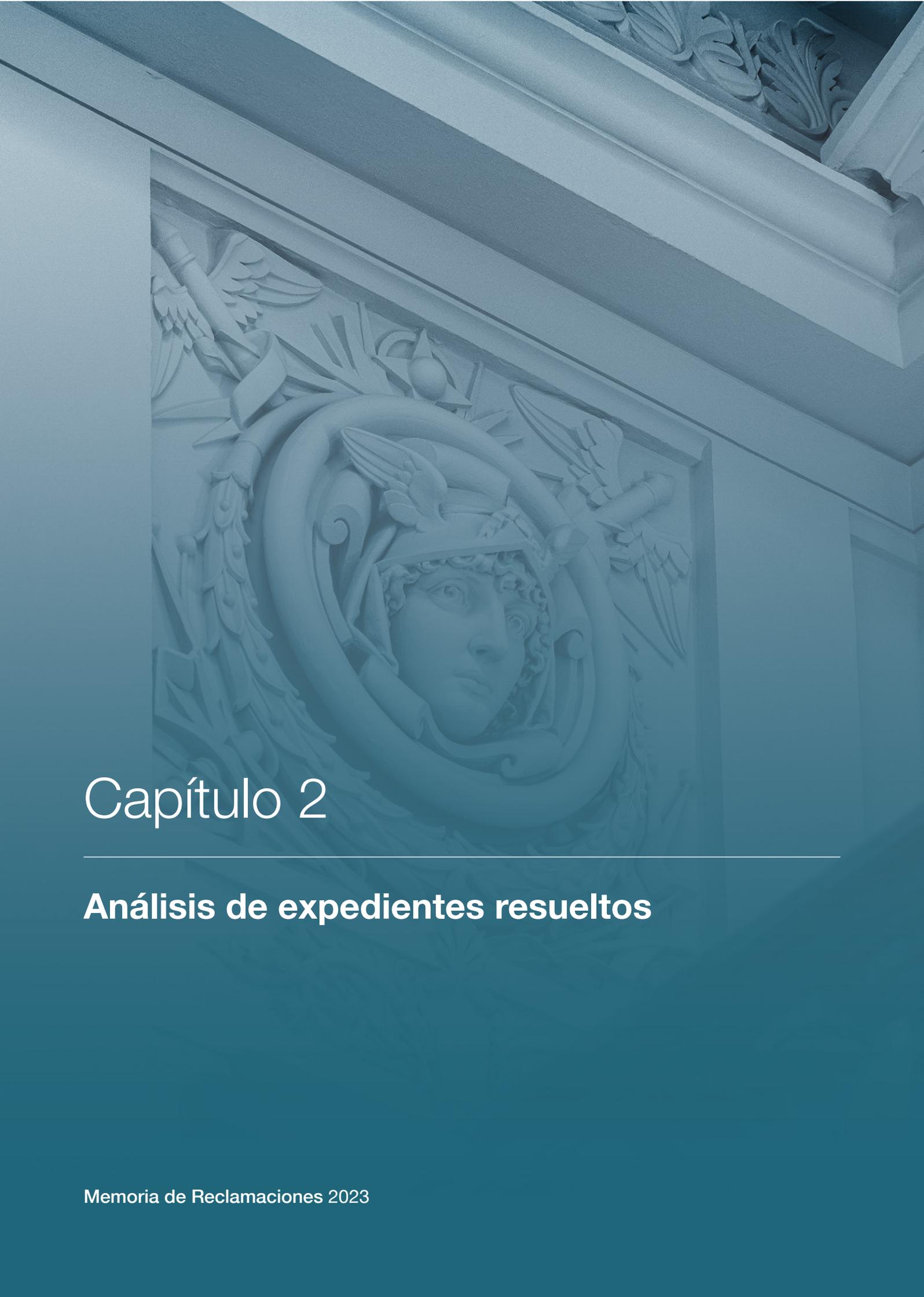
- a) Controversias en las que han transcurrido más de 5 años desde que se produjeron los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación a la entidad (artículo 1964 del [Código Civil](#))<sup>2</sup>.
  - b) Las motivadas, específicamente, por la no entrega de documentación, cuando ha transcurrido un plazo superior a los **6 años** —establecido, con carácter general, en el artículo 30.1 del Código de Comercio, y en particular, para los servicios de pago, en los artículos 24 y 44.4 del Real Decreto-ley 19/2018 (RDLSP)— desde que el producto fue contratado o, si se trata de una operación concreta o singular, desde que la misma hubiera tenido lugar. De este modo, si han transcurrido 6 años:
    - desde la contratación: no se puede exigir la aportación de documentación relativa a explicaciones adecuadas, información previa o información precontractual;
    - desde la realización de una operación singular o una operación en el marco de un contrato: no se puede exigir la aportación de documentación relativa a la operación concreta;
    - desde que el producto en cuestión fue cancelado: no se puede exigir a la entidad la aportación de documentación alguna.
- 3 En el caso de aquellas reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE, también es motivo de inadmisión de estas cuando **se elevan al Banco de España habiendo dejado transcurrir más de 1 año desde la reclamación ante la entidad** [artículo 18.1.e) de la Ley 7/2017]. Este ha sido el motivo en el **1,8 %** de las inadmisiones.
- 4 Para finalizar, en otro **1,8 %** de los expedientes el motivo de inadmisión ha sido el carácter manifiestamente infundado de la reclamación. Tres tipos de casos se encuadran en esta clasificación:
- 4.1 Aquellos en los que no se especifican las fechas e importes de las comisiones, cargos o gastos objeto de reclamación, ni se aporta documentación adicional (como extractos bancarios) que permita conocer los importes reclamados.
  - 4.2 Supuestos en los que se pretende que se lleve a cabo una revisión de toda la relación contractual mantenida entre la parte reclamante y la entidad. El marco de actuación del servicio de reclamaciones del Banco de España está restringido a la tramitación e informe de reclamaciones planteadas por usuarios de servicios financieros en relación con operaciones concretas que les afecten. En este

---

<sup>2</sup> La disposición final primera de la [Ley 42/2015, de 5 de octubre](#), modificó el artículo 1964 del Código Civil, reduciendo el plazo de prescripción de las acciones personales que no tengan señalado un plazo especial de 15 a 5 años.

sentido, cada reclamación debe ceñirse a uno o varios movimientos o apuntes concretos, o a cuestiones y actuaciones concretas de las entidades identificadas, expresando la discrepancia a fin de que sea evaluada individualmente. En modo alguno debe pretenderse la revisión de la totalidad de la actuación de una entidad respecto a un cliente o producto, o una auditoría completa de los movimientos ocurridos en ese producto durante un período prolongado de tiempo.

- 4.3 Los motivados por hechos futuros, esto es, aquellos que en el momento de su presentación aún no se han producido, y que se inadmiten al no poderse constatar, en estos casos, incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de la entidad (por ejemplo, reclamaciones cuyo objeto es que no se vuelvan a cargar comisiones en cuenta).



# Capítulo 2

---

## **Análisis de expedientes resueltos**

# 1 Consideraciones generales sobre la tramitación de expedientes en el ámbito de la competencia del Banco de España

## 1.1 Consideraciones procedimentales



En el momento en que el Banco de España verifica que es competente para conocer de una reclamación y se reciben las alegaciones formuladas por la entidad, ¿de qué formas puede continuar la tramitación de un expediente?

Una vez que el Banco de España ha verificado su competencia en el asunto y la persona interesada ha explicado claramente el problema con su entidad, el expediente puede seguir alguno de los siguientes caminos hasta su finalización y archivo: i) en ocasiones, la entidad accede a resolver el problema en los términos planteados por su cliente, lo que conocemos como «allanamiento»; ii) otras veces es el propio cliente quien, tras haber llegado a un acuerdo con su entidad, nos comunica el abandono formal del procedimiento iniciado, lo que denominamos «desistimiento»; iii) ahora bien, si ambas partes siguen manteniendo sus posiciones respecto de la situación que dio origen al problema, se emitirá un informe motivado. Ese informe podrá ser favorable al reclamante, favorable a la entidad o emitirse sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto, según resulte en cada caso. En el primero de ellos, la entidad tiene la posibilidad de rectificar su rechazo inicial en el servicio de atención al cliente (SAC).

Después de verificar que es competente para resolver la reclamación y recibir toda la documentación imprescindible para su análisis, el Banco de España recaba la posición de la entidad. Esta, en un plazo de 21 días naturales/15 hábiles (dependiendo de si el reclamante es o no consumidor), puede adoptar las siguientes posturas procedimentales:

- a) **Allanarse**, es decir, acceder a lo solicitado por el cliente, procediendo a rectificar la situación objeto de discrepancia (y acreditando su materialización) o llegando a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de su cliente (y acreditando su conformidad). Esta actuación en el procedimiento es lo que se denomina «rectificación antes de informe» (RAI).
- b) **Poner de manifiesto y acreditar alguna causa de inadmisión o de no competencia** que no haya sido advertida por el servicio y/o puesta en conocimiento por el reclamante (por ejemplo, la existencia de un litigio judicial sobre los hechos objeto de reclamación). En estos casos, el Banco de España emite un informe final motivado por inadmisión sobrevenida. Esta actuación en el procedimiento es lo que se denomina «informe sin pronunciamiento» (ISP).
- c) **Presentar alegaciones sobre el fondo del asunto**, aportando justificación documental, así como cuantos datos obren en su poder, debidamente acreditados, que permitan informar sobre la reclamación. La propia entidad remite a su cliente una copia de las alegaciones que presenta ante el Banco de España, pudiéndose este pronunciar sobre las mismas, de estimarlo oportuno, mediante escrito dirigido al Banco de España. Si en el nuevo escrito del reclamante se aporta información novedosa y

relevante sobre el objeto de la reclamación de referencia, se vuelven a solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

Si las alegaciones son completas, una vez que ha transcurrido el plazo para que el interesado se pronuncie (si así lo estima conveniente) sobre aquellas, el Banco de España emite un informe final motivado sobre el fondo del asunto en el que se determina si de la actuación de la entidad se desprende quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela y si esta se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. Este informe no es recurrible (ni ante otro órgano administrativo ni judicial) ni vinculante (no obliga a las partes).

El plazo máximo para la emisión del informe final motivado varía en función de si el reclamante es o no consumidor: si es consumidor, el plazo máximo es de 90 días naturales, y si no lo es, de 4 meses (contados desde la fecha en que conste que se ha recibido en el Banco de España la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento).

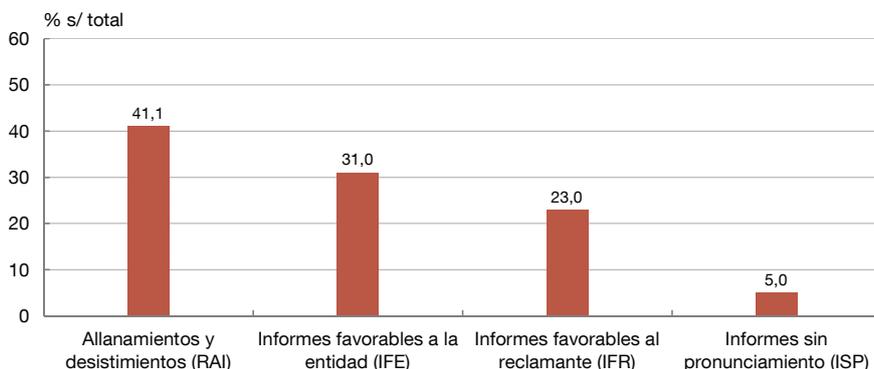
Si el informe final sobre el fondo del asunto fuera desfavorable a la entidad reclamada, esta deberá comunicar expresamente, en un mes desde la notificación del informe, la aceptación de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo (es decir, comunicar si rectifica o no), así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante. En el supuesto de incumplimiento de este deber (si la entidad no contesta), se entiende que la entidad no ha aceptado lo expresado en el informe. Una vez recibida esta comunicación o transcurrido el plazo mencionado, se procede al archivo del expediente de reclamación.

## 1.2 Consideraciones sobre la información estadística

Las consideraciones procedimentales anteriores resultan de aplicación a los **12.937 expedientes** en los que el Banco de España, en el ejercicio 2023, se ha declarado competente para analizar los problemas planteados por la clientela bancaria, lo que supone un **39 % del total de expedientes tramitados en el ejercicio** (véase la casilla «Informes, allanamientos o desistimientos» del esquema 1.1 del capítulo 1). El lector del presente capítulo encontrará información acerca de esos expedientes, en los que se ha llevado a cabo un análisis, bien sobre el allanamiento de la entidad o el desistimiento del reclamante o, avanzado el expediente, sobre la discrepancia mantenida por ambas partes que ha sido objeto de informe final motivado emitido por el Banco de España.

En el gráfico 2.1 se muestra el **porcentaje relativo de allanamientos, desistimientos e informes finales de estos expedientes**. En concreto, con allanamiento o desistimiento (rectificaciones antes de informe o RAI) se han archivado 5.311 casos (41,1 %); con informe favorable a la entidad (IFE), 4.007 expedientes (31 %); con informe favorable al reclamante (IFR), 2.973 expedientes (23 %), y, finalmente, en 646 expedientes (5 %) el informe ha concluido sin pronunciamiento

Gráfico 2.1

**Porcentaje relativo de allanamientos, desistimientos e informes finales**


FUENTE: Banco de España.

(ISP). Las fórmulas para el cálculo de estos porcentajes se desarrollan en la primera parte del esquema 1.2 del capítulo 1. Por su parte, en el cuadro A1.3 del capítulo 1 se ha ofrecido un desglose de estas formas de terminación para cada una de las entidades reclamadas.

La evolución del tipo de resolución, igualmente en términos relativos, con respecto al año precedente se representa en el gráfico 2.2.

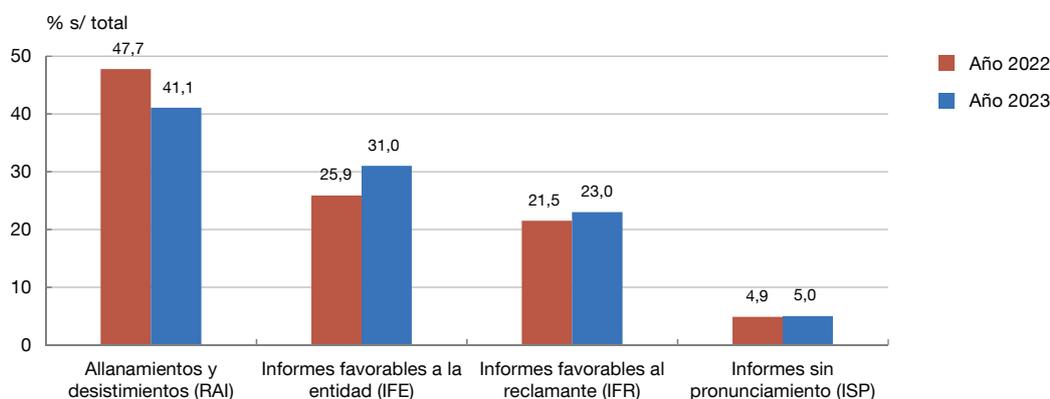
En lo relativo a esta fase en la que el Banco de España es competente para realizar un análisis, el número total de expedientes ha disminuido en un 20 % (de 16.178 en 2022 a 12.937 en 2023). Como puede apreciarse en el gráfico 2.2, los que finalizan con rectificación antes de informe (RAI) han disminuido en un 6,6%; por su parte, el peso relativo de los que finalizan con informe motivado ha aumentado, ya sea mediante resoluciones favorables a los intereses de la entidad (IFE, con un aumento de un 5,1 %) o mediante informes favorables al reclamante (IFR, con un incremento de un 1,5 %). En cuanto al nivel de informes sin pronunciamiento, este no ha variado prácticamente.

Por su parte, en el gráfico 2.3 puede observarse el peso relativo de cada uno de los tipos de resolución en los respectivos productos reclamados, siguiendo las fórmulas del citado esquema 1.2 y la misma agrupación por materias del cuadro 1.1:

Las principales conclusiones son las siguientes:

- Entre las materias básicas agrupadas de aquellos expedientes que finalizan con allanamiento o desistimiento (rectificaciones antes de informe o RAI), destacan la devolución de recibos (por ejemplo, cargos de recibos duplicados) y adeudos no autorizados (por ejemplo, prima de seguro que había sido cancelado), la disconformidad con cargos en cuentas corrientes (por ejemplo, comisión de mantenimiento) y, por último, las incidencias, demoras y/o desatenciones comerciales en gestiones de diversa naturaleza en las que finalmente se alcanza un acuerdo por las partes.

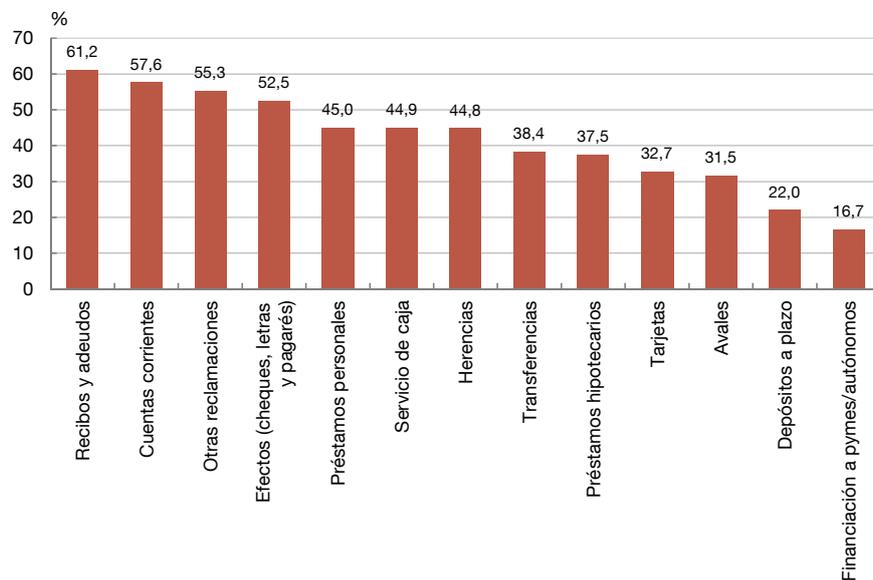
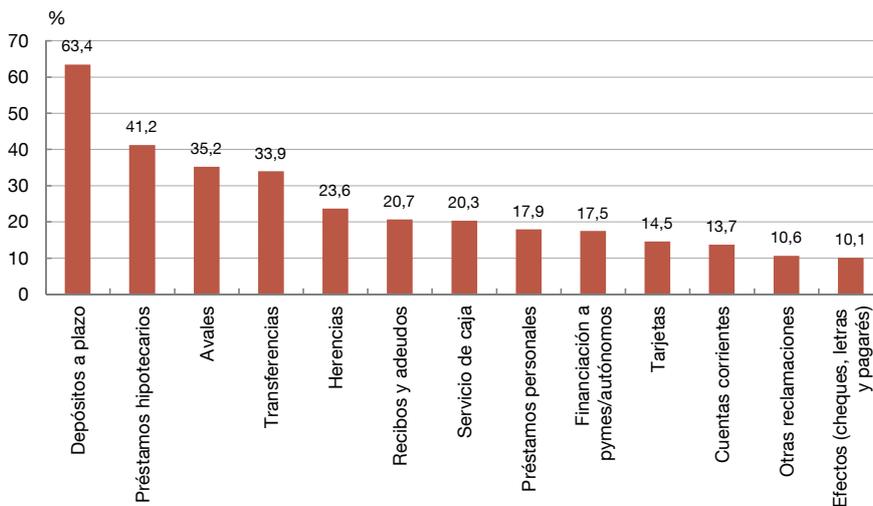
Gráfico 2.2

**Tipos de resolución (allanamientos, desistimientos e informes finales). Comparativa con 2022**


FUENTE: Banco de España.

- Teniendo en cuenta su peso relativo, las materias donde se emiten más informes favorables al reclamante (IFR) son las referentes a depósitos a plazo (habitualmente cuando se lleva a cabo su cancelación), a préstamos hipotecarios (entre las que destacan las relativas al Código de Buenas Prácticas, los préstamos con amortización en progresión geométrica o el cálculo de la cuota en préstamos a interés variable) y a avales (en especial, la problemática que originan tanto la ejecución por el beneficiario de la garantía como la cancelación por el deudor avalado, cuando este considera que la obligación garantizada se ha extinguido).
- Por lo que respecta a los informes favorables a la entidad (IFE), el peso relativo más elevado se observa en los expedientes que tienen que ver con la autenticación de operaciones de pago realizadas con tarjeta y con cuestiones relativas a testamentarías.
- Finalmente, el mayor peso relativo de los informes sin pronunciamiento (ISP) sobre el fondo del asunto se encuentra en las siguientes categorías:
  - «Financiación a pymes», donde se agrupan diversos tipos de facilidades crediticias concedidas, como las pólizas de circulante o los créditos ICO. Nos referimos a las cancelaciones o no renovaciones de las financiaciones concedidas, materia sobre la que el Banco de España no puede pronunciarse al tratarse de decisiones derivadas de las políticas de riesgo de las entidades.
  - «Otras reclamaciones», categoría en la que se incluyen reclamaciones originadas por demoras o desatenciones en las oficinas de las entidades o en su SAC, con falta de acreditación documental o con versiones contradictorias de las partes sin documentación de apoyo, motivo por el cual no es posible emitir pronunciamiento.

Gráfico 2.3

**Tipos de resoluciones finales. Desglose por materias**
**2.3.a Allanamientos y desistimientos (rectificaciones antes de informe o RAI)**

**2.3.b Informes favorables al reclamante (IFR)**


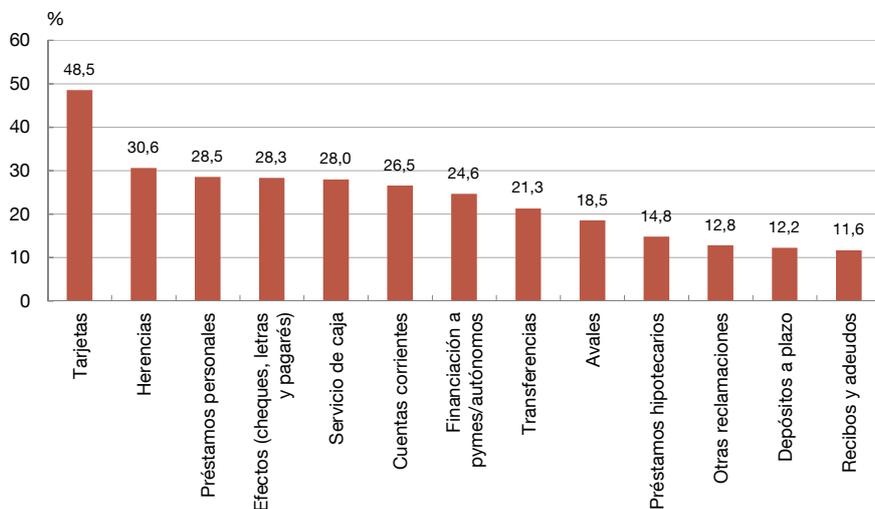
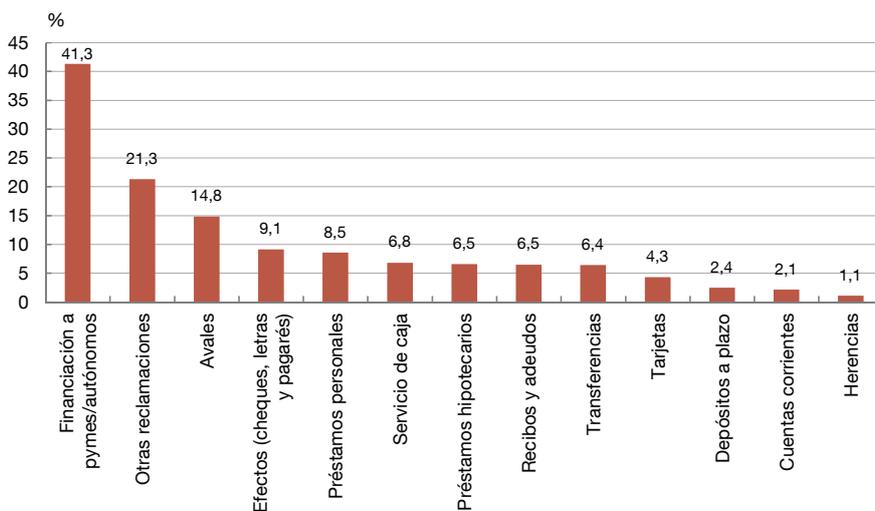
FUENTE: Banco de España.



No obstante, dichos pesos relativos hay que ponerlos en relación con el número absoluto de expedientes tramitados, lo que nos permite concluir que no estamos ante problemáticas relevantes. Por ejemplo, en el caso de la categoría «Financiación a pymes», los expedientes analizados han sido 126 (21 RAI, 22 IFR, 31 IFE y 52 ISP), y en el de «Otras reclamaciones», únicamente 47 (26 RAI, 5 IFR, 6 IFE y 10 ISP).

En los siguientes epígrafes se analizan con detalle los casos resueltos con allanamiento o desistimiento, con informe favorable a la entidad y con informe favorable al reclamante, por ser

Gráfico 2.3

**Tipos de resoluciones finales. Desglose por materias (cont.)**
**2.3.c Informes favorables a la entidad (IFE)**

**2.3.d Informes sin pronunciamiento (ISP)**


FUENTE: Banco de España.



los más relevantes de cara a calificar el comportamiento de las entidades en el ámbito de conducta. Para ello, se realiza un análisis por temática y se presenta un *ranking* de entidades.

De igual modo, al final del presente capítulo nos referiremos a las rectificaciones que han tenido lugar tras la emisión de informes favorables al reclamante.

## 2 Detalle de los allanamientos y desistimientos

### 2.1 Temáticas destacadas

En el cuadro 2.1 se muestran aquellas materias en las que la entidad rectificó antes de informe (bien por allanamiento a las pretensiones de su cliente, bien por el desistimiento de este, habitualmente alcanzado en una negociación entidad-cliente) y su comparación con el año precedente.

Así, con ligeras diferencias, para ambos años las problemáticas en las que se producen más allanamientos o desistimientos (principalmente, según alegan las entidades, por motivos comerciales) son las siguientes:

- 1 **Devolución de diversas comisiones y gastos, fundamentalmente en cuentas e hipotecas**, como pueden ser las comisiones cobradas en cuenta corriente (en especial la de mantenimiento) o la comisión por amortización anticipada de préstamos hipotecarios (24,2 % en 2023 y 29,8 % en 2022).
- 2 **Prestación de servicios de pago: pagos realizados con tarjeta o transferencia, presuntamente mediante fraude (16,6 % en 2023, 9,5 puntos porcentuales menos que el año anterior)**, en los que el interesado afirma no ser el autor de las operaciones y la entidad procede a devolver las cantidades controvertidas. No es de extrañar que en el caso de las operaciones mediante tarjeta las retrocesiones sean mayores que en el de las transferencias. La razón probablemente radica en que, en este último caso, dado su carácter irrevocable, para proceder a devolver las cantidades las entidades necesitan recabar previamente el consentimiento del beneficiario. En caso contrario, solo cabe que la entidad proceda a restituir las cantidades a su cliente por mera política comercial.
- 3 **Tarjetas revolving (2,8 % en 2023 y 3,7 % en 2022)**: destacan aquellas reclamaciones en las que se solicitaba documentación contractual (a cuya entrega han procedido las entidades en esta instancia).
- 4 **Recibos y adeudos (2,7 % en 2023, ligeramente superior al año anterior)**: devolución de los adeudos cargados en cuenta en los últimos 13 meses desde la fecha de reclamación cuando la entidad no acredita la existencia de una orden de domiciliación en dicha cuenta.

En la mayor parte de las ocasiones, tal como se ha apuntado, las entidades manifiestan razones de política comercial para acceder a la devolución de los cargos y/u operaciones con las que su cliente muestra disconformidad. No obstante, aunque se valora positivamente

**Cuadro 2.1**
**Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos. Comparativa con 2022**

	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Servicios de pago	1.955	36,8	3.295	42,7	-5,8
Fraude	884	16,6	2.016	26,1	-9,5
Operaciones fraudulentas con tarjeta	781	14,7	1.918	24,8	-10,1
Operaciones fraudulentas mediante transferencia	103	1,9	98	1,3	0,7
Tarjetas de débito/crédito	569	10,7	627	8,1	2,6
Comisiones	236	4,4	237	3,1	1,4
Resto	333	6,3	390	5,0	1,2
Transferencias	155	2,9	160	2,1	0,8
Comisiones y gastos	83	1,6	76	1,0	0,6
Operaciones ejecutadas incorrectamente	70	1,3	82	1,1	0,3
Resto	2	0,0	2	0,0	0,0
Tarjetas <i>revolving</i>	149	2,8	284	3,7	-0,9
Recibos y adeudos	142	2,7	134	1,7	0,9
Servicio de caja	53	1,0	70	0,9	0,1
Tarjetas prepago	3	0,1	4	0,1	0,0
Cuentas corrientes	1.633	30,7	2.815	36,4	-5,7
Comisiones	1.109	20,9	2.172	28,1	-7,2
Resto	524	9,9	643	8,3	1,5
Préstamos hipotecarios	1.170	22,0	1.013	13,1	8,9
Productos vinculados	371	7,0	452	5,9	1,1
Cancelación	219	4,1	115	1,5	2,6
Comisiones	173	3,3	128	1,7	1,6
Resto	407	7,7	318	4,1	3,5
Herencias	252	4,7	280,0	3,6	1,1
Préstamos personales y créditos para consumo	171	3,2	180	2,3	0,9
Financiación a consumidores	158	3,0	154	2,0	1,0
Financiación a pymes/autónomos	13	0,2	26	0,3	-0,1
Depósitos a plazo	27	0,5	15	0,2	0,3
Avales	17	0,3	19	0,2	0,1
Préstamos especiales	8	0,2	7	0,1	0,1
Cuestiones varias	78	1,5	100	1,3	0,2
Efectos (cheques, letras y pagarés)	52	1,0	53	0,7	0,3
Resto	26	0,5	47	0,6	-0,1
<b>TOTAL</b>	<b>5.311</b>	<b>100,0</b>	<b>7.724</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

**FUENTE:** Banco de España.

que se atiendan las pretensiones del cliente antes de la emisión de un informe final, el Banco de España insiste a las entidades, en las reuniones periódicas de seguimiento que mantiene con las mismas, sobre la conveniencia de que, en su caso, se adopte tal decisión en una fase anterior (por parte de la propia oficina o, en su caso, en fase SAC) sin necesidad de que el interesado tenga que elevar su reclamación a esta institución para ver satisfecha su pretensión.

Cuadro 2.2

**Allanamientos y desistimientos. Ranking de entidades**

	2023	
	Número	% s/ total
CaixaBank, SA	1.828	34,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	763	14,4
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	559	10,5
Unicaja Banco, SA	384	7,2
Banco de Sabadell, SA	330	6,2
Banco Santander, SA	307	5,8
Abanca Corporación Bancaria, SA	125	2,4
Ibercaja Banco, SA	118	2,2
ING Bank NV, Sucursal en España	111	2,1
Wizink Bank, SA	102	1,9
Resto	684	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>5.311</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

## 2.2 Ranking de entidades

En el cuadro 2.2 se muestran las entidades con mayor número de rectificaciones antes de informe (100 o más expedientes en los que se ha registrado allanamiento o desistimiento).

## 3 Detalle de los informes favorables a la entidad

### 3.1 Temáticas destacadas

En el cuadro 2.3 se muestra el desglose de aquellos productos y temáticas en los que el Banco de España ha emitido IFE, indicando su peso relativo sobre la totalidad de IFE emitidos. También se ofrece el mismo desglose para el año 2022, así como la variación experimentada entre ambos años; como puede observarse, los cambios no son muy acusados. Ello resulta de utilidad para conocer en qué ámbitos las entidades han actuado conforme a la normativa de transparencia y a los criterios de buenas prácticas bancarias. Especialmente, destacamos:

- 1 En 2023, un 41,4 % de las reclamaciones con informe favorable a la entidad tratan sobre operaciones de pago presuntamente fraudulentas (ejecutadas mediante el uso de tarjeta o mediante transferencia) que, según ha acreditado la entidad, fueron correctamente registradas y autenticadas antes de su ejecución (de lo que se deriva que son operaciones autorizadas en los términos de la regulación de los servicios de pago). En 2022 también constituyeron las temáticas con mayor número de IFE.
- 2 Un 11,5 % de los casos estudiados en 2023 (3,2 % más que el año anterior) versaban sobre diversas cuestiones relativas a préstamos hipotecarios, en particular sobre incidencias con productos vinculados tales como seguros o con el coste de las cuentas destinadas a su pago, así como sobre peticiones de aplicación del Código de Buenas Prácticas.
- 3 En un 10,4 % de las ocasiones, se trataba de comisiones cobradas en cuenta corriente que, según acreditaba la entidad, estaban recogidas en la documentación contractual y cuyo cobro se ajustaba a lo pactado. En 2022, el porcentaje fue ligeramente superior (12,4 %).
- 4 En un 10,3 % de los casos vistos en 2023 se analizaba la problemática derivada del uso de tarjetas de crédito y débito, representada por el cobro de comisiones (2,6 %) y las peticiones de documentación contractual (1,8 %). En 2022, el porcentaje fue algo inferior (8 %) y los IFE en reclamaciones motivadas por incidencias en cajeros automáticos (por ejemplo, disconformidad con el efectivo dispensado, donde la entidad acreditaba la inexistencia de descuadre) tuvieron mayor peso que las peticiones de documentación contractual.
- 5 Un 5 % de los expedientes se refieren a la entrega de documentación contractual de tarjetas *revolving*. Se trata de la temática que más ha variado con respecto a 2022 (descenso del 4,4 %).

**Cuadro 2.3**
**Materias de reclamación de los IFE. Comparativa con 2022**

	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Servicios de pago	2.432	60,7	2.530	60,4	0,3
Fraude	1.657	41,4	1.617	38,6	2,7
Operaciones fraudulentas con tarjeta	1.580	39,4	1.513	36,1	3,3
Fraude por Internet	77	1,9	104	2,5	-0,6
Tarjetas de débito/crédito	412	10,3	333	8,0	2,3
Comisiones	106	2,6	102	2,4	0,2
Documentación contractual	74	1,8	41	1,0	0,9
Cajeros automáticos	66	1,6	58	1,4	0,3
Disconformidad con deuda pendiente	55	1,4	33	0,8	0,6
Resto	111	2,8	99	2,4	0,4
Tarjetas <i>revolving</i>	234	5,8	429	10,2	-4,4
Documentación contractual	202	5,0	394	9,4	-4,4
Resto	32	0,8	35	0,8	0,0
Transferencias	66	1,6	93	2,2	-0,6
Operaciones ejecutadas incorrectamente	42	1,0	54	1,3	-0,2
Comisiones y gastos	24	0,6	39	0,9	-0,3
Servicio de caja	33	0,8	37	0,9	-0,1
Recibos y adeudos	27	0,7	20	0,5	0,2
Tarjetas prepago	3	0,1	1	0,0	0,1
Cuentas corrientes	752	18,8	878	21,0	-2,2
Comisiones	418	10,4	519	12,4	-2,0
Bloqueo	61	1,5	93	2,2	-0,7
Blanqueo	58	1,4	41	1,0	0,5
Cancelación	56	1,4	74	1,8	-0,4
Resto	159	4,0	151	3,6	0,4
Préstamos hipotecarios	461	11,5	346	8,3	3,2
Productos vinculados	80	2,0	106	2,5	-0,5
Código de Buenas Prácticas	61	1,5	9	0,2	1,3
Comisiones	46	1,1	34	0,8	0,3
Resto	274	6,8	197	4,7	2,1
Herencias	172	4,3	223	5,3	-1,0
Préstamos personales y créditos para consumo	129	3,2	122	2,9	0,3
Financiación a consumidores	100	2,5	103	2,5	0,0
Financiación a pymes/autónomos	29	0,7	19	0,5	0,3
Depósitos a plazo	15	0,4	12	0,3	0,1
Avales	10	0,2	11	0,3	0,0
Préstamos especiales	2	0,0	7	0,2	-0,1
Cuestiones varias	34	0,8	58	1,4	-0,5
<b>TOTAL</b>	<b>4.007</b>	<b>100,0</b>	<b>4.187</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

**FUENTE:** Banco de España.

Cuadro 2.4

**IFE. Ranking de entidades**

	2023	
	Número	% s/ total
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	946	23,6
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	519	13,0
CaixaBank, SA	357	8,9
Banco Santander, SA	342	8,5
Wizink Bank, SA	235	5,9
Banco de Sabadell, SA	204	5,1
Abanca Corporación Bancaria, SA	153	3,8
ING Bank NV, Sucursal en España	137	3,4
Ibercaja Banco, SA	134	3,3
Unicaja Banco, SA	133	3,3
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	100	2,5
Resto	747	18,6
<b>TOTAL</b>	<b>4.007</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

### 3.2 Ranking de entidades

En el cuadro 2.4 se muestran las entidades con mayor número de IFE (100 o más). Las cuatro primeras acaparan el 54 % de los IFE emitidos.

## 4 Detalle de los informes favorables al reclamante

### 4.1 Temáticas destacadas

El cuadro 2.5 muestra el desglose de aquellos productos y temáticas en los que el Banco de España ha emitido IFR en 2023 y su comparativa con 2022. Ello nos permite conocer en qué áreas las entidades han actuado de modo más deficiente, al apartarse bien de la normativa de transparencia y protección de la clientela, bien de lo recomendado por las buenas prácticas bancarias. Como puede observarse, este es el ámbito donde se ha registrado una mayor variación entre ambos ejercicios.

En 2023, las temáticas más destacadas de aquellos expedientes en los que nos pronunciamos a favor de las pretensiones de los clientes tienen que ver con problemas relacionados con préstamos hipotecarios (43,2 %), fraude (19 %), cuentas corrientes (13,1 %) y tarjetas (8,8 %).

- En lo relativo a los préstamos hipotecarios (producto donde mayor variación se ha dado con respecto al año anterior, incrementándose los IFR en un 9,4 %), podemos citar cinco temáticas:
  - i) Códigos de Buenas Prácticas para deudores en dificultades: los pronunciamientos contrarios a las entidades cuando aplican esta regulación se deben principalmente al incumplimiento de las obligaciones de información y publicidad para con sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a las medidas previstas en los Códigos de Buenas Prácticas (CBP), así como al hecho de no haber actuado de forma proactiva en el estudio y tramitación de la solicitud de aplicación de los CBP, demorando dicha tramitación sin la debida justificación. En menor medida, también se han analizado casos en los que se concluye que las actuaciones de las entidades resultan contrarias a las buenas prácticas bancarias por no motivar suficientemente las denegaciones de solicitudes (por ejemplo, cuando aquellas no explican o justifican documentalmente los cálculos llevados a cabo para la determinación de los ingresos netos de la unidad familiar).
  - ii) Cargo de comisiones de mantenimiento y administración en la cuenta domiciliataria de los pagos del préstamo, cuando la entidad reclamada no ha acreditado suficientemente que aquella estuviera siendo utilizada para fines distintos al referido pago (esta casuística se encuentra contemplada en el cuadro 2.5 dentro de «Productos vinculados»), o bien cuando ha pactado con su cliente el cobro de la comisión en la cuantía y periodicidad de pago efectivamente aplicada.
  - iii) Trámites de cancelación del préstamo hipotecario, en los que la motivación del informe contrario a la entidad tiene que ver con demoras injustificadas en dicha gestión (bien para el otorgamiento de la propia escritura de cancelación, bien para su inscripción en el Registro de la Propiedad o bien para la liquidación definitiva

Cuadro 2.5

**Materias de reclamación de los IFR. Comparativa con 2022**

	2023		2022		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Préstamos hipotecarios	1.285	43,2	1.176	33,8	9,4
Código de Buenas Prácticas	174	5,9	67	1,9	3,9
Productos vinculados	167	5,6	192	5,5	0,1
Cancelación	164	5,5	96	2,8	2,8
Concesión	131	4,4	124	3,6	0,8
Cálculo de cuota	107	3,6	42	1,2	2,4
Resto	542	18,2	655	18,8	-0,6
Servicios de pago	969	32,6	1.196	34,4	-1,8
Fraude	564	19,0	789	22,7	-3,7
Operaciones fraudulentas con tarjeta	405	13,6	674	19,4	-5,7
Fraude por Internet	159	5,3	115	3,3	2,0
Tarjetas de débito/crédito	159	5,3	141	4,1	1,3
Documentación contractual	41	1,4	23	0,7	0,7
Comisiones	36	1,2	27	0,8	0,4
Resto	82	2,8	91	2,6	0,1
Tarjetas revolving	101	3,4	121	3,5	-0,1
Documentación contractual	89	3,0	110	3,2	-0,2
Resto	12	0,4	11	0,3	0,1
Transferencias	69	2,3	69	2,0	0,3
Comisiones y gastos	39	1,3	43	1,2	0,1
Operaciones ejecutadas incorrectamente	30	1,0	26	0,7	0,3
Recibos y adeudos	48	1,6	52	1,5	0,1
Servicio de caja	24	0,8	22	0,6	0,2
Tarjetas prepago	4	0,1	2	0,1	0,1
Cuentas corrientes	389	13,1	745	21,4	-8,3
Comisiones	171	5,8	499	14,3	-8,6
Bloqueo	74	2,5	71	2,0	0,4
Cancelación	43	1,4	47	1,4	0,1
Blanqueo	39	1,3	16	0,5	0,9
Resto	62	2,1	112	3,2	-1,1
Herencias	133	4,5	158	4,5	-0,1
Préstamos personales y créditos para consumo	84	2,8	119	3,4	-0,6
Financiación a consumidores	63	2,1	106	3,0	-0,9
Financiación a pymes/autónomos	21	0,7	13	0,4	0,3
Depósitos a plazo	78	2,6	6	0,2	2,5
Avales	19	0,6	39	1,1	-0,5
Préstamos especiales	1	0,0	5	0,1	-0,1
Cuestiones varias	15	0,5	37	1,1	-0,6
<b>TOTAL</b>	<b>2.973</b>	<b>100,0</b>	<b>3.481</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

FUENTE: Banco de España.

de la provisión de fondos con la entrega al cliente de la documentación correspondiente). En diversas ocasiones el pronunciamiento contrario se ha debido a la gestión efectuada en la fase previa (porque la entidad no ha acreditado haber contestado a su cliente, o haberlo hecho en plazo).

- iv) Incidencias relacionadas con la solicitud y concesión del préstamo hipotecario o la novación de este. Uno de los motivos más recurrentes para la emisión de un pronunciamiento contrario a la actuación de las entidades es la generación de falsas expectativas en el cliente respecto a la propia concesión de la operación o a la aplicación de determinadas condiciones financieras (no actuando con la diligencia debida y acreditándose una dilación injustificada en la concesión o denegación), a causa de lo cual la operación hipotecaria no se formalizó en los términos consignados y dentro del plazo de vigencia previsto en la información precontractual.
  - v) Cálculo de la cuota: reclamaciones motivadas por disconformidad con la cuota pagada. Son varios los motivos que llevan a emitir IFR en este caso: falta de transparencia contractual al no recogerse en la escritura si el cuadro de amortización se recalcula o no con motivo de cada variación del tipo de interés, ni la posibilidad de capitalización de los intereses devengados y no pagados si la cuota no cubre dichos intereses, ni el establecimiento de una cuota final de ajuste en la que se liquide el eventual débito pendiente a fecha de vencimiento; falta de transparencia al no informar al cliente sobre los cálculos realizados para la modificación de la cuota hipotecaria aplicable o por la excesiva complejidad del sistema de amortización acordado.
- Con respecto al fraude, la evolución ha sido globalmente positiva: en 2023 los IFR se han reducido un 3,7 % con respecto al año anterior —aunque la evolución difiere en función del medio utilizado (mediante tarjeta o mediante transferencia)—. En cualquier caso, la resolución favorable al reclamante se fundamenta en que la entidad no ha acreditado que la operación controvertida se haya autenticado debidamente antes de ejecutarse. Además, si la operación se ha realizado con una aplicación de pago móvil, la entidad debe acreditar el correcto enrolamiento de la tarjeta en dicha aplicación, algo que no siempre se produce, lo que determina la emisión de un pronunciamiento contrario a la actuación de la entidad.
  - En relación con las cuentas corrientes, producto en el que más ha descendido el peso relativo de los IFR emitidos, destacan las siguientes temáticas:
    - i) Cobro de comisiones (en especial, la de mantenimiento). Es la temática que explica la mayor parte de la evolución con respecto a 2022. En estos casos, la entidad reclamada no acreditaba la adecuada custodia del contrato donde se recoge dicha comisión, o haber modificado sus condiciones comunicándolo al cliente según la normativa vigente o presente en las buenas prácticas bancarias, para así considerar su tácita aceptación. En la mayoría de las resoluciones contrarias, la entidad había realizado una modificación de la comisión que el reclamante afirmaba no haber conocido oportunamente para poder oponerse. Se ha apreciado un posible incumplimiento de la normativa cuando la entidad no

demostraba el preaviso al titular con dos meses de antelación y por el medio pactado; también cuando la comunicación se ponía a su disposición en la banca electrónica pero no se le avisaba por otro cauce habitualmente usado para comunicarse. Se ha apreciado además comportamiento contrario a las buenas prácticas cuando la entidad no aclaraba en sus alegaciones de qué modo había enviado la comunicación de modificación que el titular rechazaba haber recibido. En las reclamaciones debidas a comisiones en las que el cliente cree haber cumplido con los requisitos de exención, las resoluciones contrarias a la entidad suelen ser por falta de transparencia en relación con dichos requisitos.

- ii) Los IFR motivados por las cancelaciones y los bloqueos de cuenta se deben a que —en el primero de los casos— la entidad no acreditó haber respetado el plazo de dos meses de preaviso previsto en la normativa de servicios de pago o —en el segundo— no fue transparente con su cliente sobre los motivos del bloqueo.
  - iii) En las medidas adoptadas por la aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales (cancelación de cuenta, bloqueo o restricciones operativas en la misma), el IFR tiene su origen en la falta de información facilitada al cliente en relación con esas medidas restrictivas y/o de la documentación a presentar para evitarlas. En concreto, respecto a la medida de cancelación, la mayoría de las resoluciones desfavorables a la entidad tuvieron como causa la no acreditación por parte de la misma del preaviso al cliente con dos meses de antelación, ni de la comunicación a este del motivo o la norma imperativa por la que no cumplía con su obligación de preaviso. En otras ocasiones se ha considerado contraria a las buenas prácticas bancarias la conducta de la entidad al no comunicar el bloqueo con anterioridad o de modo inmediato a su aplicación, o al ejecutarlo ante la falta de entrega de documentación rutinaria, sin advertir oportuna y debidamente al cliente sobre la documentación a presentar y sobre el plazo para evitar la medida restrictiva.
- Por lo que respecta a las tarjetas (en concreto, a aquellas con modalidad de pago *revolving*), la mayor parte de los pronunciamientos contrarios a la entidad se deben a reclamaciones en las que no ha quedado acreditada la entrega a la parte reclamante de una copia del contrato. En este ámbito no ha habido evolución significativa con respecto al año anterior.



Para mayor información, véanse los capítulos 1, 2 y 7 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* correspondiente a junio de 2024.

## 4.2 Ranking de entidades

En el cuadro 2.6 se muestran las entidades con mayor número de IFR (30 o más). Las cuatro primeras acaparan más del 50 % de los IFR emitidos. En cualquier caso, no debe realizarse una

Cuadro 2.6

**IFR. Ranking de entidades**

	Número	% s/ total
CaixaBank, SA	573	19,3
Banco Santander, SA	396	13,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	309	10,4
Unicaja Banco, SA	304	10,2
Ibercaja Banco, SA	143	4,8
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	139	4,7
Banco de Sabadell, SA	102	3,4
Kutxabank, SA	85	2,9
ING Bank NV, Sucursal en España	76	2,6
Abanca Corporación Bancaria, SA	74	2,5
RCI Banque, SA, Sucursal en España	72	2,4
Cajamar Caja Rural, SCC	55	1,8
Deutsche Bank, SAE	50	1,7
Cajasur Banco, SA	50	1,7
Evo Banco, SA	42	1,4
Eurocaja Rural, SCC	40	1,3
PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España	31	1,0
Wizink Bank, SA	31	1,0
Resto	401	13,5
<b>TOTAL</b>	<b>2.973</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Banco de España.

lectura aislada de dicho dato, que debe ser puesto en relación con la cuota de negocio de cada una de ellas.



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de estos datos. En la tercera página del apartado «Detalle por entidad reclamada» aparecen reflejadas la totalidad de las entidades y grupos (el 100 % de las reclamaciones).

Al seleccionar un grupo en concreto, se visualizan los datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo conforman. En el caso de algunos grupos, se verá que únicamente aparece una entidad (por ejemplo, grupo BBVA o grupo Unicaja). Ello se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

## 5 Fase de rectificación

### 5.1 Actuaciones posinforme

El artículo 14 de la Orden ECC/2502/2012, reguladora del procedimiento, establece, como actuación complementaria, que la entidad «deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. En el supuesto de incumplimiento de este deber se entenderá que la entidad no ha aceptado lo impuesto en el informe».

**Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación presentada, dándose el procedimiento por finalizado, sin ulterior recurso (artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero).**

Ni el artículo 14 transcrito, ni la Ley 44/2002, que establece las características principales del procedimiento, ofrecen pautas concretas sobre cómo valorar los escritos de las entidades que han recibido informe contrario en esta fase complementaria (escritos cuyo fin es informativo para el supervisor). Por esta razón el Banco ha establecido determinadas pautas sobre tal valoración, que se exponen en el recuadro 2.1, al final del presente epígrafe.



Es muy frecuente que las entidades manifiesten cambios en su operativa o su proceder a raíz de informes desfavorables emitidos por el servicio de reclamaciones del Banco de España.

Estos cambios «a futuro», si no redundan en la satisfacción del ciudadano o entidad mercantil reclamante en el expediente particular, a efectos estadísticos se registran en el expediente de reclamación como actuación no rectificadora.

No obstante, esta conducta general rectificadora de la actuación de las entidades constituye un «efecto secundario» del sistema de reclamaciones de indudable valor para la mejora de las relaciones entre clientes y entidades y muy apreciado desde la perspectiva supervisora.

Las anteriores pautas han de ser tratadas como reglas generales a la vista de las particularidades de cada expediente. No en vano la principal dificultad para la valoración de los analistas e instructores de los expedientes radica en las situaciones fáctico-jurídicas que concurren en cada caso concreto.

### 5.2 Temáticas destacadas de los informes no rectificadas

En el cuadro 2.7 se muestran las temáticas con mayor número de IFR sin rectificar, indicando también su peso sobre el total de IFR emitidos para cada una de ellas y la comparativa con el año anterior. Dichas temáticas reflejan en qué áreas las entidades han actuado peor desde la perspectiva de su conducta, al apartarse bien de la normativa de transparencia y protección

Cuadro 2.7

**Materias de reclamación de los IFR no rectificadas. Comparativa con 2022**

	2023		2022		% variación
	Número	% s/ IFR totales (a)	Número	% s/ IFR totales (a)	
Préstamos hipotecarios	816	63,5	638	54,3	9,3
Código de Buenas Prácticas	129	74,1	48	71,6	2,5
Cancelación	99	60,4	57	59,4	1,0
Concesión	97	74,0	92	74,2	-0,1
Productos vinculados	85	50,9	74	38,5	12,4
Resto	406	74,2	367	52,7	21,6
Servicios de pago	441	45,5	684	57,2	-11,7
Fraude	231	41,0	437	55,4	-14,4
Operaciones fraudulentas con tarjeta	149	36,8	402	59,6	-22,9
Fraude por Internet	82	51,6	35	30,4	21,1
Tarjetas de débito/crédito	92	57,9	91	64,5	-6,7
Documentación contractual	31	75,6	17	73,9	1,7
Resto	61	51,7	74	62,7	-11,0
Tarjetas revolving	65	64,4	89	73,6	-9,2
Documentación contractual	58	65,2	82	74,5	-9,4
Resto	7	58,3	7	63,6	-5,3
Transferencias	28	40,6	32	46,4	-5,8
Recibos y adeudos	17	35,4	24	46,2	-10,7
Servicio de caja	4	16,7	9	40,9	-24,2
Tarjetas prepago	4	100,0	2	100,0	0,0
Cuentas corrientes	204	52,4	318	42,7	9,8
Comisiones	68	39,8	181	36,3	3,5
Bloqueo	45	60,8	38	53,5	7,3
Cancelación	30	69,8	26	55,3	14,4
Blanqueo	25	64,1	10	62,5	1,6
Resto	36	58,1	63	56,3	1,8
Herencias	61	45,9	69	43,7	2,2
Préstamos personales y créditos para consumo	52	61,9	64	53,8	8,1
Financiación a consumidores	37	58,7	56	52,8	5,9
Financiación a pymes/autónomos	15	71,4	8	61,5	9,9
Depósitos a plazo	75	96,2	3	50,0	46,2
Avales	13	68,4	30	76,9	-8,5
Cuestiones varias	9	60,0	14	37,8	22,2
Préstamos especiales	0	0,0	3	60,0	-60,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.671</b>	<b>56,2</b>	<b>1.823</b>	<b>52,4</b>	<b>3,8</b>

FUENTE: Banco de España.

a Este porcentaje se calcula del modo siguiente: IFR no rectificadas / IFR totales (rectificadas y no).

de la clientela, bien de las buenas prácticas bancarias y, además, al no haber procedido a rectificar su actuación. Aunque se observe un ligero empeoramiento global con respecto al año anterior (en 2023, el porcentaje de no rectificación se ha visto incrementado en un 3,8%), tal y como se señala a continuación, en algunas ocasiones la rectificación es muy compleja o prácticamente imposible (nos referimos a casos en los que el pronunciamiento contrario

obedece a que la entidad no ha entregado a su cliente la información previa debida, o no lo ha hecho con antelación suficiente, o bien no ha incluido todos los extremos a los que está obligada legalmente).

Teniendo en cuenta tanto el número de informes no rectificadas como el índice de rectificación sobre el total de IFR emitidos, para 2023 cabría destacar las siguientes temáticas:

- **Aplicación de los Códigos de Buenas Prácticas:** en este caso, el informe contrario se refiere a una actuación de difícil rectificación *a posteriori* como es la falta de información o la falta de diligencia en la tramitación de la solicitud. En esta temática puede observarse un empeoramiento en el año analizado con respecto al anterior (tanto en números absolutos, pasando de 48 casos en 2022 a 129 en 2023, como en términos relativos, ya que el porcentaje de no rectificación se ha incrementado en un 2,5 %).
- **Falta de acreditación de la entrega de información previa o de haberse realizado con la debida antelación en la contratación de determinados productos como pueden ser la tarjeta *revolving* o el crédito al consumo:** la rectificación que las entidades proponen en estos casos suele consistir en una modificación futura de su conducta, lo que no puede considerarse una rectificación en el expediente de reclamación concreto.
- **Operaciones de pago realizadas, supuestamente, en el marco de un fraude o estafa en las que las entidades, a juicio del Banco de España, no han aportado una documentación suficiente como para justificar la autenticación o la autorización de la operación controvertida:** también difícilmente rectificables en la fase posterior a informe, salvo que se acredite extemporáneamente dicha autenticación o se proponga la devolución de importes a los reclamantes. De cualquier manera, se observa una notable mejora en el caso de las operaciones efectuadas mediante tarjeta (descenso del porcentaje relativo de IFR no rectificadas de casi el 23 %, a lo que se suma una caída considerable en el número de pronunciamientos contrarios).
- **Penalización por cancelación anticipada de depósitos a plazo:** en estos supuestos, el pronunciamiento contrario se ha debido a la falta de acreditación fehaciente de la entrega de la información sobre su coste al cliente afectado, lo que puede haber generado en este la falsa expectativa de poder cancelar anticipadamente su imposición a plazo sin coste. En estos casos, una interpretación divergente por parte de la entidad puede suponer la no rectificación de las conductas y, por ende, la no devolución de las penalizaciones cobradas a sus clientes. Esta ha sido la cuestión con la evolución más llamativa con respecto al año anterior (pasando de 3 casos en 2022 a 75 en 2023, lo que supone un incremento de la no rectificación del 46,2 %).

### 5.3 *Ranking* de entidades en relación con los informes no rectificadas

En el cuadro 2.8 se muestran las 20 entidades con mayor número de IFR sin rectificar (30 o más), indicando también su peso sobre el total de IFR emitidos para cada una de ellas.

Cuadro 2.8

**IFR no rectificadas. Ranking de entidades**

	IFR no rectificadas	
	Número	% s/ IFR totales (a)
Banco Santander, SA	282	71,2
CaixaBank, SA	266	46,4
Unicaja Banco, SA	165	54,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	103	33,3
Ibercaja Banco, SA	94	65,7
RCI Banque, SA, Sucursal en España	72	100,0
Kutxabank, SA	69	81,2
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	53	38,1
ING Bank NV, Sucursal en España	46	60,5
Cajasur Banco, SA	40	80,0
Deutsche Bank, SAE	39	78,0
Evo Banco, SA	35	83,3
PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España	30	96,8
Abanca Corporación Bancaria, SA	30	40,5
Banco de Sabadell, SA	29	28,4
Bankinter, SA	24	82,8
Cajamar Caja Rural, SCC	20	36,4
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	18	85,7
Eurocaja Rural, SCC	18	45,0
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	16	88,9
Resto	222	61,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.671</b>	<b>56,2</b>

**FUENTE:** Banco de España.

**a** Este porcentaje se calcula del modo siguiente: IFR no rectificadas / IFR totales (rectificadas y no).

Recuadro 2.1

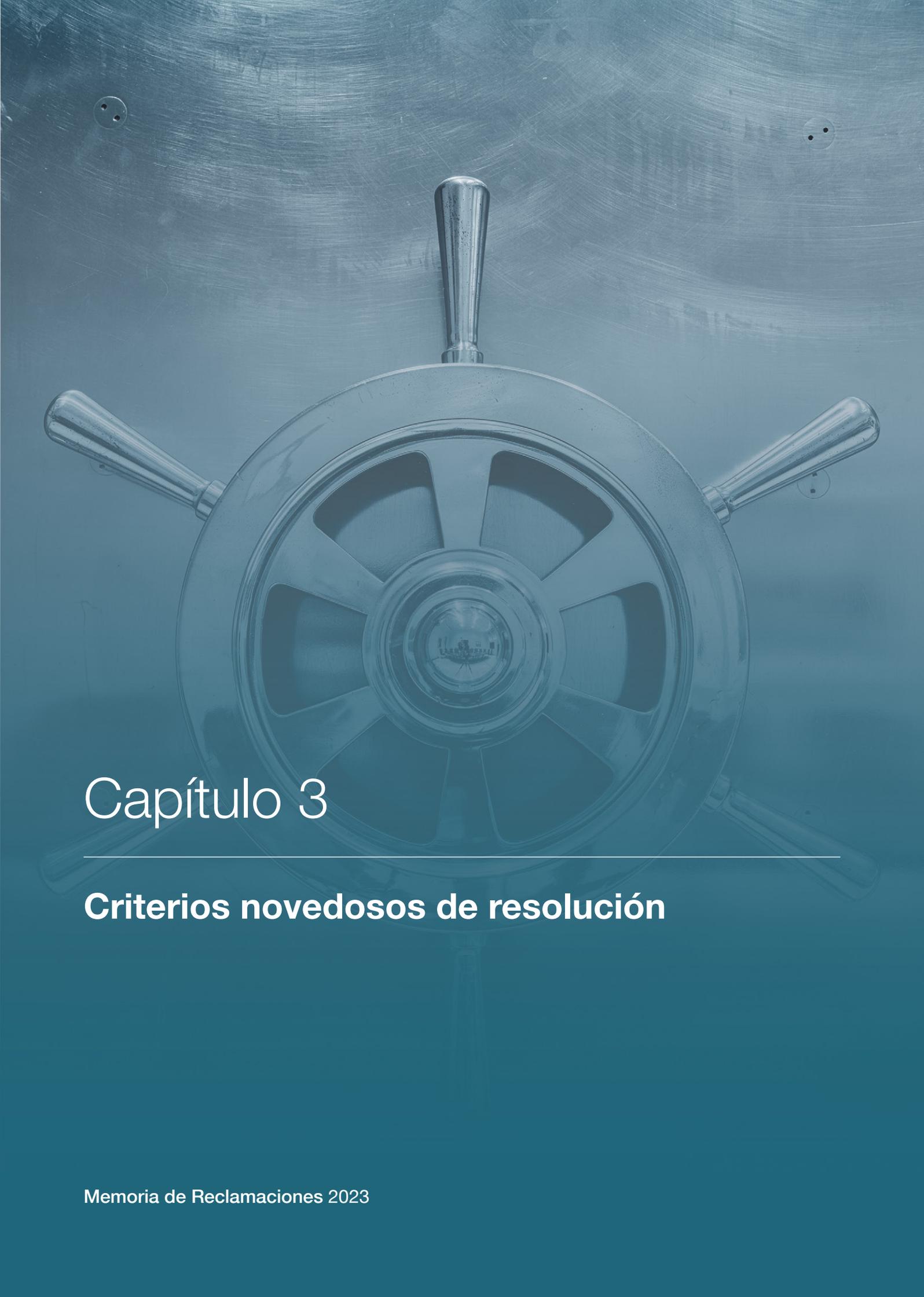
**PAUTAS DE VALORACIÓN DE LOS ESCRITOS RECIBIDOS EN FASE DE RECTIFICACIÓN****Casos en los que puede darse por buena una rectificación de la entidad**

- Cuando la parte reclamante solicita la devolución de un determinado importe que considera indebidamente cobrado: el reintegro de esa cantidad. Este supuesto no suele ofrecer dudas: el expediente se da por rectificado, excepción hecha del caso en que subsistan otros motivos de reclamación con sustantividad propia que no hayan sido oportunamente solucionados.
- Si la entidad traslada una propuesta de acuerdo con el cliente, que puede consistir en un reembolso u otra acción resarcitoria, se dará por rectificado el expediente en caso de que el reclamante se muestre conforme con la acción de la entidad o dicho escrito suponga un allanamiento completo sobre los motivos de reclamación planteados.
- Si el problema consiste en la inexistencia del contrato o, más habitualmente, en su falta de custodia o conservación, la entidad debe buscar una solución que reconduzca la relación jurídica con su cliente, como podría ser la oferta de firma de un nuevo contrato que llene la carencia del vínculo escrito, habitualmente el más deseable entre clientes y entidades de crédito. Esta acción solo podrá valorarse como rectificativa de lo señalado en el informe si el reclamante queda conforme con dicha actuación o el documento contractual formalizado cubre todo el objeto de la reclamación.
- En el caso de deficiencias en la entrega de alguna pieza de información precontractual, la entidad difícilmente puede rectificar la ausencia de dicha pieza informativa. Tal

deficiencia produce un impacto negativo en determinados aspectos de la relación contractual que puede paliarse de diversas formas, incluso reembolsando alguna cantidad concreta al cliente. Valga como ejemplo la contratación de un crédito *revolving* en la que el reclamante afirme no haber sido correctamente informado sobre el tipo de interés o la forma de pago y en la que no se haya entregado la INE o no se pueda acreditar dicha entrega, en cuyo caso se podría llegar a un acuerdo con el cliente con respecto al coste de la financiación. En un supuesto como este, si la entidad decidiera reembolsar todo el coste de la financiación (intereses y gastos), la actuación de esta se daría por rectificadora independientemente de su aceptación o no por parte del reclamante.

**Casos en los que no se da por buena una rectificación**

- La remisión de propuestas de solución en el expediente tramitado por el Banco de España en las que, sin embargo, no consta acuse de recibo o envío efectivo a su cliente, reclamante en el expediente.
- La manifestación por parte de la entidad de haber adoptado medidas o modificado sus procedimientos para que, en el futuro, no se repita la conducta que ha motivado el informe desfavorable. El servicio de reclamaciones del Banco de España es un sistema de resolución de conflictos alternativo, individual e independiente de la actuación de supervisión de conducta (sin perjuicio de que el servicio pueda comunicar a dicha inspección los casos de irregularidades que hayan de ser tenidos en cuenta a efectos supervisores, tal y como exige la norma).



# Capítulo 3

---

## **Criterios novedosos de resolución**



## RENUNCIA A LA DEVOLUCIÓN DE ADEUDOS DOMICILIADOS

Se acuerda en el contrato marco, no en la propia orden de domiciliación



## CUENTAS SIN DOMICILIACIONES

Si no se va a notificar el rechazo de recibos, ello debe advertirse en el contrato



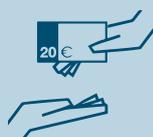
## FINANCIACIÓN DE PRIMAS DE SEGUROS

Información previa sobre posibles consecuencias en la cuenta: cuando sus cuotas no se equiparan a recibos



## CUENTA DE PAGO BÁSICA

En el pago de cuotas de préstamos, estas deben asimilarse a recibos



## LUCHA CONTRA EL FRAUDE EN TRANSFERENCIAS

Actuaciones una vez transferidos los fondos: información sobre el beneficiario que los recibe



## AVISO DE CUENTAS EN DESUSO

Si se remite a un buzón integrado en la banca electrónica, se debe acompañar de un comportamiento activo



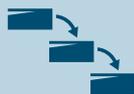
## DESCUBIERTOS EXPLÍCITOS

Información sobre comisiones



## FECHA DEL CÁMPUTO DEL PREAVISO DE MODIFICACIONES

Si la comunicación se remite a un buzón integrado en la banca electrónica: desde el comportamiento activo o aviso



### TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO

El procedimiento se debe extender al traslado entre oficinas de la misma entidad



### COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTAS DE HERENCIA YACENTE

No debería modificarse al alza en ciertos casos



### CERTIFICADO DE SALDO Y CANCELACIÓN

Cancelación económica de deuda y registral de hipoteca: no es exigible nota simple



### FALTA DE TRANSPARENCIA SOBRE EL SISTEMA DE AMORTIZACIÓN

No debe beneficiar a la parte prestataria: explicaciones adecuadas



### EMBARGOS A CLIENTES VULNERABLES

Actuación proactiva en casos excepcionales



### GUARDA DE HECHO

Apoyo a personas con discapacidad: grupo de trabajo para la interpretación consensuada de la Ley 8/2021

En la presente edición de la *Memoria de Reclamaciones*, a diferencia de las anteriores, se exponen los criterios de buenas prácticas bancarias más novedosos de entre los aplicados durante el ejercicio 2023 para la resolución de los expedientes que alcanzan la fase final de informe motivado.

Para consultar el conjunto de criterios de buenas prácticas bancarias que se aplican en la resolución de reclamaciones, así como la normativa en la que se enmarcan, nos remitimos al *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, publicado por primera vez en junio de 2024.

## 1 Renuncia al derecho a la devolución de adeudos domiciliados



La renuncia al derecho a la devolución de adeudos domiciliados debe acordarse en el contrato de cuenta, no en la propia orden de domiciliación.

El ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquel no tenga derecho de reembolso del importe de una operación de pago autorizada, siempre que i) el ordenante haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago y ii) el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

En un expediente de reclamación en el que la entidad alegaba que había sido en la orden de domiciliación firmada por las partes donde se había pactado la renuncia al derecho de devolución, se recordó que la normativa de servicios de pago contempla que la renuncia al derecho de reembolso se pueda convenir en el contrato marco, pero no en otro documento —como, en este caso, la orden de domiciliación SEPA—. Por lo tanto, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, no se considera ajustada a la normativa la interpretación dada por la entidad en virtud de la cual se puede convenir con un cliente la renuncia al derecho de reembolso en cada una de las órdenes de domiciliación SEPA.

## 2 Cuentas que no admiten domiciliaciones



La suscripción de cuentas que no admiten domiciliaciones —y en las que, por ello, no se notifican al cliente los rechazos de recibos— requiere que se advierta de esta circunstancia en el contrato.

La obligación de notificar al ordenante el rechazo del pago de una orden iniciada por el beneficiario podría no ser de aplicación en estas cuentas, en cuyo contrato regulador se acordó la no prestación del servicio de pago de adeudos o recibos domiciliados, y dado que los propios pactos excluyen el pago con cargo a la cuenta de tales órdenes iniciadas por el beneficiario.

No obstante, se considera necesario, para cumplir con las mejores prácticas bancarias, que el contrato regulador de la cuenta advierta al cliente expresamente de que dicha notificación del rechazo no se producirá.

### 3 Financiación de primas de seguros: información previa sobre posibles consecuencias en la cuenta



La información previa que se facilita antes de contratar la financiación de primas de seguros debe incluir las advertencias precisas para que el contratante conozca las posibles consecuencias de contratar aquella; en concreto, las que se producen cuando el pago de cuotas de la financiación no se equipara al de recibos comunes.

Se ha observado, con ocasión de la tramitación de ciertas reclamaciones, que algunas entidades bancarias financian primas de seguros de compañías aseguradoras —frecuentemente sus filiales u otras que tienen acuerdos con la entidad bancaria— para pagar en cuotas mensuales o periódicas de una o varias primas anuales.

El Banco de España ha manifestado su opinión de que la entidad bancaria que concede la financiación, para adaptarse a las buenas prácticas bancarias, debería informar al cliente, en cualquier momento anterior a aquel en que quede vinculado por ese contrato de crédito destinado a financiar primas de seguros (u otros servicios comercializados por la entidad, incluso si es en condiciones más favorables), entre otros aspectos, de las implicaciones que puede tener en el futuro dicho contrato de financiación, como podría ser, en su caso, el hecho de que las cuotas a pagar no se consideren adeudos o recibos domiciliados. Es decir, se debería advertir al cliente, en función de las condiciones establecidas por cada entidad, de cuestiones tales como las siguientes: i) que el pagador no tendría el derecho de devolución de las operaciones de pago previsto para los recibos en la normativa de pago, ii) que las cuotas a pagar no computarían a efectos de bonificaciones por recibos y iii) que la financiación sería considerada un producto vinculado que, mientras esté vigente, le impedirá ejercer su derecho de resolución del contrato de cuenta.

En relación con este último punto, conviene precisar que cuando un cliente ordena a una entidad la cancelación de su cuenta esta tiene 24 horas para ejecutar la orden; sin embargo, hay situaciones excepcionales —que deben examinarse de modo particular al analizar la correspondiente reclamación— en las que puede estar justificada la no cancelación, por ejemplo, cuando hay un saldo deudor pendiente o cuando existen productos vinculados contratados con la misma entidad depositaria.

Ahora bien, los contratos de seguros no se consideran productos vinculados que puedan eximir de la obligación de cancelación del contrato marco a instancia del cliente. Los seguros no están contratados con la misma entidad depositaria en la que está abierta la cuenta, sino con una compañía aseguradora distinta de la entidad bancaria (aunque sea su filial o pertenezca al mismo grupo), por lo que, pese a estar domiciliado el seguro en la cuenta, resultaría aplicable la obligación legal de cancelación en 24 horas, ya que la normativa de servicios de pago solo exceptúa de tal obligación los casos en los que el usuario tiene contratados productos o servicios con la misma entidad proveedora de servicios de pago. Así, se considera que la

negativa a la cancelación, en tales casos, es contraria a las buenas prácticas bancarias y también podría resultar contraria a la normativa de servicios de pago.

Sin embargo, en caso de que el cliente contratara la financiación de las primas con la misma entidad en la que tiene abierta la cuenta, esta financiación sí se podría considerar un producto vinculado y por lo tanto implicaría una excepción al ejercicio del derecho a resolver el contrato marco.

## 4 Cuotas de financiación domiciliadas en cuenta de pago básica

Se ha observado que determinadas entidades no permiten que la cuenta de pago básica sea utilizada para domiciliar cuotas de préstamos, por lo que obligan a su cancelación cuando esas mismas entidades conceden un préstamo al titular de la cuenta. A estos efectos, se considera extensible el tratamiento de adeudo domiciliado al cargo que se produce para el pago de las cuotas de préstamos —incluidos los préstamos concedidos por la propia entidad—.

## 5 Actuaciones dirigidas a la lucha contra el fraude en transferencias

La normativa obliga a la entidad proveedora de servicios de pago del ordenante, en el caso de que se haya realizado una operación en la que este hubiera incurrido en un error al proporcionar un IBAN, a esforzarse razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago, debiendo ambas partes cooperar en ello.

Desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, se considera extensible el deber de la entidad de esforzarse razonablemente por recuperar los fondos cuando el cliente hubiera sido víctima de un presunto fraude y así se lo hubiera comunicado a la entidad.

Por lo demás, el derecho de información del titular de una cuenta en la que se carga una operación de pago sobre la persona que se ha beneficiado de la misma se ha visto reforzado tras la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de fecha 16 de marzo de 2023, dictada en el asunto C-351/21, en la que se resolvía una cuestión prejudicial sobre el alcance de la información que se debía proporcionar al ordenante tras una operación de pago cargada en su cuenta. El TJUE fue llamado a interpretar el precepto europeo que obligaba a la entidad proveedora de servicios de pago del ordenante, una vez que la operación hubiera sido asentada en la cuenta de este o —cuando el mismo no utilizase una cuenta de pago— tras recibir la orden de pago, a facilitar sin demoras injustificadas una referencia que permitiera al ordenante identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario. El TJUE concluyó que el proveedor de servicios de pago de un ordenante está obligado a facilitar a este datos que permitan identificar a la persona física o jurídica que se ha beneficiado de una operación de pago cargada en la cuenta de dicho ordenante, y no únicamente la información relativa a esa operación de la que disponga ese proveedor.

## 6 Aviso de cuentas en desuso



La comunicación en la que se advierte de la existencia de una cuenta inactiva que se remita a un buzón integrado en la banca electrónica se deberá acompañar de un comportamiento activo.

Son frecuentes las reclamaciones presentadas por clientes titulares de una cuenta cuya apertura se produjo hace años pero que dejó de usarse en un momento dado. En ocasiones, su titular o bien no conoce que su cuenta continúa abierta, o bien lo sabe pero no es consciente de que en ella se están liquidando comisiones de mantenimiento. Es frecuente que el reclamante manifieste creer que se había cancelado la cuenta hace años y que compruebe, con sorpresa, que el banco le reclama una deuda por comisiones. Otro caso frecuente es el de la cuenta abierta años atrás con la sola finalidad de ahorrar sin pagar comisiones, y cuyo saldo, según ahora se comprueba, ha desaparecido.

En casos como los descritos, se recuerda que, de acuerdo con lo previsto en la Circular 5/2012, norma quinta, punto 4, las entidades deben enviar a la clientela una comunicación mediante la que avisen de que la cuenta está en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.

Cuando en el contrato marco regulador de la cuenta en desuso está pactado, como forma de comunicación entre las partes, un buzón integrado o existente en la banca virtual o electrónica, se considera necesario exigir a la entidad bancaria que esa comunicación específica, además de ser remitida al buzón electrónico, se acompañe de un comportamiento activo o aviso. Así, al tiempo que la comunicación se remite al buzón existente en la banca digital, debe remitirse al cliente un aviso —por correo postal o electrónico, teléfono u otro sistema similar— de la puesta a su disposición de esa comunicación electrónica sobre la existencia de la cuenta en desuso. Si la entidad no lo acredita, su actuación se considera contraria a las buenas prácticas.

De esta forma, las mencionadas comunicaciones se asimilan a las de las modificaciones contractuales comunicadas mediante banca electrónica. Tal aviso —que el TJUE exige para que las comunicaciones de modificaciones contractuales se consideren hechas en soporte duradero— lo entendemos necesario aquí para asegurar que la comunicación sea efectiva, de forma que el cliente realmente conozca que tiene abierta esa cuenta inactiva, pues, presumiblemente, si el titular no realiza operaciones con la cuenta y no espera recibir liquidaciones mensuales, es improbable que consulte su banca electrónica.

## 7 Descubiertos explícitos



En el caso de los descubiertos explícitos, las comisiones de apertura deben incluirse en la TAE al contratar el servicio. Los costes posteriores se incluyen en la información periódica.

Si las entidades de depósito ofrecen la posibilidad de conceder crédito en forma de descubierto en cuenta hasta un límite como forma de financiación, previo pacto recogido en la documentación contractual, con carácter general debe recabarse el consentimiento del cliente, bien cuando se contrata la cuenta (mediante una información reflejada de forma diferenciada), bien cuando se ofrece el servicio durante la vida de la operación.

En caso de que se apliquen comisiones por la prestación de este servicio de financiación, dicho coste debería incorporarse a la TAE en la documentación contractual —no es necesario que se incorpore a la información precontractual, periódica o a la liquidación, al considerarse una comisión de apertura—.

Por otra parte, con independencia de su denominación o forma de cálculo, cualquier otra cantidad que se cobre por la contraprestación de un descubierto explícito y que no responda a los servicios prestados en el momento inicial por la concesión del mismo debe considerarse que responde a la remuneración por aplazamiento de las cantidades, función que comúnmente se realiza mediante el devengo del tipo de interés.

## 8 Fecha de cómputo del preaviso de modificaciones del contrato marco de servicios de pago



Si la modificación del contrato marco de servicios de pago se comunica mediante el buzón integrado en la banca electrónica, la fecha que se tomará como referencia será la del comportamiento activo.

La normativa exige que la comunicación de cualquier modificación del contrato marco de servicios de pago se haga con una antelación mínima de dos meses, en papel o soporte duradero y por el medio pactado. Por su parte, la sentencia del TJUE de 25 de enero de 2017, dictada en el asunto C-375/15, exige, para considerar entregada en soporte duradero la comunicación de las modificaciones realizada en un buzón virtual, que la remisión al buzón se acompañe de un comportamiento activo o aviso por otro medio usado habitualmente para la comunicación con otras personas. Por ello, se ha considerado que, si la fecha del aviso por SMS, correo electrónico o similar es posterior a la de la remisión al buzón virtual, solo podrá aplicarse la modificación una vez que hayan transcurrido dos meses a partir de la fecha del aviso.

## 9 Traslado de cuentas de pago

Aunque la normativa que regula el traslado de cuentas de pago solo contempla el caso del traslado de cuentas entre distintas entidades, los mismos principios deberían aplicarse, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, a los traslados de cuentas entre distintas oficinas abiertas de una misma entidad.

## 10 Comisión de mantenimiento en cuentas de herencia yacente



La comisión de mantenimiento en cuentas de herencia yacente no debería aumentar cuando al heredero no le sea posible cancelar la cuenta por causa no imputable al mismo.

Cuestión recurrente es la discrepancia mostrada por los herederos sobre el cobro de comisiones de mantenimiento de la cuenta desde que se produce la muerte del titular hasta que esta se cancela.

En este sentido, la comisión de mantenimiento suele retribuir el servicio prestado a los titulares del depósito, consistente en el mantenimiento de los registros (informáticos o de cualquier otra naturaleza) que la entidad habilita para el funcionamiento del depósito y el servicio de caja básica asociado (ingresos en efectivo, reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos derivados de las liquidaciones periódicas de la cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito), así como la emisión de informaciones y documentos (de movimientos y/o liquidaciones) que obligatoriamente debe facilitar a sus clientes.

De ello se deriva que, con carácter general, las entidades se encontrarían legitimadas para cobrar a su cliente el importe de la comisión de mantenimiento mientras la cuenta permanezca vigente —incluso aunque presente saldo cero— y, por tanto, no haya sido cancelada, con independencia del fallecimiento de su titular; esto, claro está, dentro de los límites establecidos en el contrato formalizado por las partes y cumpliendo lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela para su cobro y, en su caso, modificación de las condiciones contractuales.

No obstante lo anterior, y en lo que se refiere a la modificación de la comisión de mantenimiento, se ha comenzado a matizar en los informes que, aun cuando las entidades se encuentren legitimadas para modificar las condiciones de los contratos de cuenta a la vista de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en aquellas situaciones en las que la parte reclamante no pueda cancelar la cuenta —como, por ejemplo, en aquellos supuestos en los que la herencia se encuentre judicializada— y, en consecuencia, no pueda ejercer el derecho de oposición que le reconoce el citado artículo 33 cancelando la cuenta, hasta que los herederos se encuentren habilitados para su cancelación se considera una buena práctica bancaria no modificarla al alza. Este es el criterio que adopta el artículo 32 del mismo Real Decreto-ley 19/2018, aunque en un supuesto de imposibilidad de cancelación por un motivo diferente: la existencia de productos vinculados.

En definitiva, cuando los herederos no pueden cancelar la cuenta por una causa que no les es imputable, se considera contraria a las buenas prácticas la modificación al alza del coste de mantenimiento de la cuenta.

## 11 Préstamo hipotecario: certificado de cancelación económica y firma de cancelación registral

En reclamaciones tramitadas durante el ejercicio 2023 se observa que algunas entidades exigen al cliente la entrega de una nota simple registral como requisito para obtener el certificado de deuda cero o para cancelar el préstamo hipotecario ante notario. Esta conducta ha sido considerada contraria a las buenas prácticas bancarias por carecer tal petición de justificación.

## 12 Préstamo hipotecario: falta de transparencia contractual sobre el sistema de amortización

Destacan últimamente las reclamaciones en las que se invoca por parte de los prestatarios una fórmula que vienen en denominar «REDAL» (acrónimo de rédito *ad libitum*), mediante la que pretenden que, ante la falta de transparencia del contrato sobre el sistema de amortización, se paguen únicamente intereses por el capital pendiente y que la cantidad de amortización sea decidida por el deudor en cada momento.

En estos casos se aprecia una redacción mejorable del contrato, que puede dar origen a controversias y que la entidad debería haber solventado adecuadamente, sin que por ello, no obstante, se considere que existe una falta de transparencia que pueda conducir, por ejemplo, a un vicio en el consentimiento del prestatario, consideración que correspondería, de manera exclusiva, a los tribunales de justicia. En estos supuestos, no obstante, la falta de explicaciones suficientes para que el cliente conozca la manera en que se realizan los cálculos del préstamo también lleva a considerar la actuación de la entidad como no ajustada a las buenas prácticas.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que retrasar la amortización del préstamo puede llevar a situaciones indeseables para el cliente, puesto que amortizar menos capital periódicamente implica mayores pagos de intereses a lo largo de la vida del préstamo, al haber mayor capital pendiente. De igual modo, el retraso en la amortización del crédito puede ocasionar que las últimas cuotas sean muy elevadas, lo que implica un mayor riesgo de incumplimiento por parte del deudor.

A este respecto, ante dificultades económicas del deudor y como posible solución a las mismas, se podría refinanciar la operación con el banco a través de una negociación particular, adecuando el importe de las cuotas y el plazo a las posibilidades de pago del prestatario. Así, en situaciones como la descrita se considera una muy buena práctica que las entidades promuevan una solución satisfactoria para ambas partes, en la que es de esperar, también por lo que se refiere a la clientela, una predisposición favorable a no perpetuar situaciones de impago, que no parecen justificables por la situación y pueden resultar a medio plazo sumamente gravosas para los propios prestatarios.

## 13 Embargos a clientes vulnerables



La actuación de la entidad debe ser proactiva si el saldo a embargar procede de una renta mínima inembargable.

Se ha considerado contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad cuando esta no ha mostrado un comportamiento proactivo en aquellos casos en los que, tras haberle puesto de manifiesto su cliente que el saldo a embargar procedía exclusivamente de una renta o salario inferior al salario mínimo y que le resultaba necesario para la supervivencia, aquella no ha actuado con la debida diligencia. Así, se da el caso en que la entidad ha constatado que el saldo a embargar efectivamente parecía derivar de cantidades que la Ley de Enjuiciamiento Civil considera inembargables y no ha desplegado una mínima actuación proactiva frente al órgano embargante.

En estos casos de especial sensibilidad para la clientela, la entidad, para adaptar su conducta a las mejores prácticas bancarias, no solo debe responder con premura a la reclamación, sino que, incluso, puede contactar con el órgano embargante para ponerle de manifiesto la circunstancia, si bien no sería en ningún modo responsable en caso de que su acción ante el organismo embargante no obtuviera ningún resultado.

## 14 Guarda de hecho para el apoyo de personas con discapacidad. Grupo de trabajo para la interpretación consensuada de la Ley 8/2021

Durante 2023 ha habido escasa conflictividad derivada de la figura de la guarda de hecho, a pesar de la novedad de esta medida de apoyo y de la propia Ley 8/2021.

Como indicábamos en la Memoria del ejercicio anterior, en 2023 fue creado un grupo de trabajo integrado por representantes de la Fiscalía General del Estado (FGE) y de las principales asociaciones de la banca —Asociación Española de Banca (AEB), Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC)—, con el acompañamiento del Banco de España y cuyo objeto es analizar, valorar y poner en común las mejores prácticas en el ámbito bancario en relación con las medidas de apoyo que contempla la Ley 8/2021, con el fin de favorecer que las personas con discapacidad puedan ejercitar su capacidad jurídica. Fundamentalmente, el grupo ha consensuado criterios en torno a la figura del guardador de hecho, la más novedosa y la que suscita mayores problemas interpretativos.

Entre los trabajos realizados, que se detallan en el recuadro 3.1, cabe destacar la elaboración del documento de declaración responsable —que debería ser firmado por el guardador y por el titular de la cuenta en la medida de lo posible (si puede expresar su voluntad)—, en el cual se recuerdan derechos, límites y obligaciones que la normativa contempla tanto para la persona con discapacidad como para su guardador.

Recuadro 3.1

**COLABORACIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA CON LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO Y LAS PRINCIPALES ASOCIACIONES BANCARIAS PARA POTENCIAR LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE APOYO A LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO BANCARIO**

La [Ley 8/2021, de 2 de junio](#), supuso una reforma profunda de la legislación civil y procesal española en materia de discapacidad, resultante de la adecuación de nuestro ordenamiento jurídico a la Convención de Nueva York, ratificada por España. La Convención determinaba que los Estados parte debían adoptar medidas para proporcionar a las personas con discapacidad el apoyo preciso para garantizar su plena igualdad en el ejercicio de su propia capacidad jurídica.

La principal novedad de esta nueva regulación es la desaparición de la declaración judicial de incapacidad, optando, en su lugar, por un sistema basado en la autonomía de la persona con discapacidad, de modo que el procedimiento judicial ahora tiene por objeto no la declaración de incapacidad, sino la concreción de medidas de apoyo a las personas con discapacidad; solo cuando estos apoyos resulten insuficientes, el juez podrá decidir sobre la representación de esta persona en la toma de decisiones, para actos concretos.

Las novedades introducidas en el Código Civil constituyen un reto para la sociedad en general y, desde luego, para las entidades financieras, principalmente a causa de las nuevas figuras que introduce y por el régimen transitorio de las existentes, sobre todo considerando que las entidades tienen como obligación principal para con sus clientes impositores la debida custodia de los fondos depositados.

Por ejemplo, en aquellos casos en los que se haga valer el apoyo prestado a la persona con discapacidad por un guardador de hecho —figura reforzada de manera especial en la nueva regulación, que se transforma en toda una institución jurídica de apoyo—, las entidades deben tener en cuenta que aquel deberá poder realizar operaciones bancarias —en tanto sean «actos jurídicos sobre bienes de esta que tengan escasa relevancia económica»—; las entidades también deben tener presente que las declaraciones judiciales de incapacidad existentes a la entrada en vigor de la ley se mantendrán con carácter transitorio hasta que sean revisadas por los tribunales (independientemente del plazo de tres años establecido en la normativa).

Además, es importante destacar que, aunque dichas declaraciones judiciales se mantengan hasta que sean revisadas, la normativa concede prioridad al ejercicio de los derechos por parte de la persona con discapacidad en los casos en los que ello sea posible.

Para apoyar y acompañar a las entidades financieras en el proceso de implantación de estas nuevas medidas de apoyo y en su devenir, minimizando los potenciales conflictos que pudieran surgir entre las entidades y su clientela, la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), junto con la Fiscalía General del Estado (FGE), con el acompañamiento, a modo de observador, del Banco de España, han alcanzado un acuerdo sobre la materia.

En virtud de ello, la FGE y las patronales mencionadas firmaron el 19 de julio de 2023, junto con el Banco de España en el referido rol de observador, un protocolo de colaboración para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios. Asimismo, se crea un grupo de trabajo con el fin de analizar, valorar y poner en común las mejores prácticas en el ámbito bancario respecto al sistema de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

Fruto de este acuerdo, se han elaborado y puesto a disposición del público los siguientes documentos:

- [«Protocolo marco de colaboración para la efectividad de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario»](#).
- [«Documento interpretativo al protocolo marco entre FGE y asociaciones bancarias. La guarda de hecho en la Ley 8/21»](#).

Adicionalmente, y al objeto de prevenir cualquier situación de abuso patrimonial de una persona con discapacidad por parte de quienes pudieran estar asistiendo o representando a esas personas, las asociaciones y la FGE también consensuaron un segundo protocolo, cuyo objeto es promover y coordinar una fluida puesta en conocimiento (desde las entidades bancarias hacia las fiscalías territoriales competentes) de aquellas situaciones que puedan revelar voluntades cautivas, iniciando la investigación del fiscal sobre la procedencia de activar la protección patrimonial de la persona:

- [«Protocolo general de colaboración para la protección patrimonial de personas titulares de productos bancarios con discapacidad o en otras situaciones de vulnerabilidad»](#).



# Capítulo 4

---

## Actividad de consultas

## 1 Actividad de consultas del Banco de España

El Banco de España pone a disposición de los ciudadanos un servicio de atención y resolución de consultas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos. Adicionalmente a las anteriores, este servicio, que atiende tanto consultas escritas como telefónicas, resuelve las planteadas por los ciudadanos relacionadas con el efectivo (monedas y billetes).

A través de este servicio los usuarios pueden acceder, de manera inmediata, a la información necesaria acerca de sus derechos y obligaciones en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, consultar sobre operativa y normativa relacionadas con el efectivo, obtener asistencia sobre la forma de presentar una reclamación e informarse del estado de sus expedientes de reclamación. Además, el servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se suscitan dudas sobre cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera.

Por otro lado, la atención de consultas juega un papel muy importante en materia de educación financiera, reforzando la divulgación tanto de la normativa de transparencia y protección del cliente bancario como de los criterios de buenas prácticas fijados por el Banco de España y sirviendo de complemento a otras herramientas de información tales como el Portal del Cliente Bancario y Finanzas para Todos.

Igualmente, la labor de resolución de consultas es de gran utilidad para la acción supervisora del Banco de España en materia de conducta. Las consultas planteadas reflejan, de forma temprana, las problemáticas y dudas que tienen los ciudadanos en su relación con el sistema bancario en lo que al ámbito de la transparencia y protección a la clientela se refiere y facilitan la adecuación de la acción supervisora a la realidad del mercado.

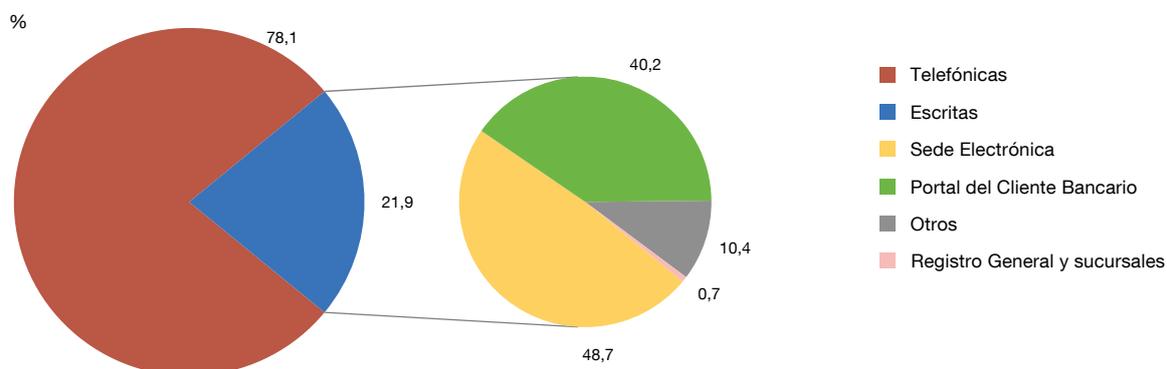


Desde el 15 de diciembre de 2023, este servicio atiende las consultas que los usuarios realizan sobre materias relacionadas con el efectivo (monedas y billetes).

### 1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación

En el gráfico 4.1 se muestra información sobre el medio utilizado por los interesados para presentar su consulta ante el Banco de España. Predomina, con el 78,1 %, la consulta telefónica, frente al 21,9 % de la consulta escrita.

Gráfico 4.1

**Modo de presentación de las consultas**


FUENTE: Banco de España.

El servicio de atención telefónica viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que obtienen información instantánea acerca de las cuestiones que les interesan.

Respecto a la presentación de consultas por escrito, el telemático es, a día de hoy, el canal más usado, ya sea a través de la Sede Electrónica del Banco de España, del formulario del Portal del Cliente Bancario o, excepcionalmente, de correos electrónicos canalizados, por lo general, desde otras áreas del Banco de España. Estos canales electrónicos constituyen un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros, quedando constancia por escrito de la respuesta facilitada. Por su parte, el porcentaje de consultas que se reciben físicamente (en algunos de los registros del Banco de España) no alcanza el 1 %.

En el esquema 4.1 se recogen los diversos medios a través de los que se pueden formular, de una manera sencilla, las consultas.

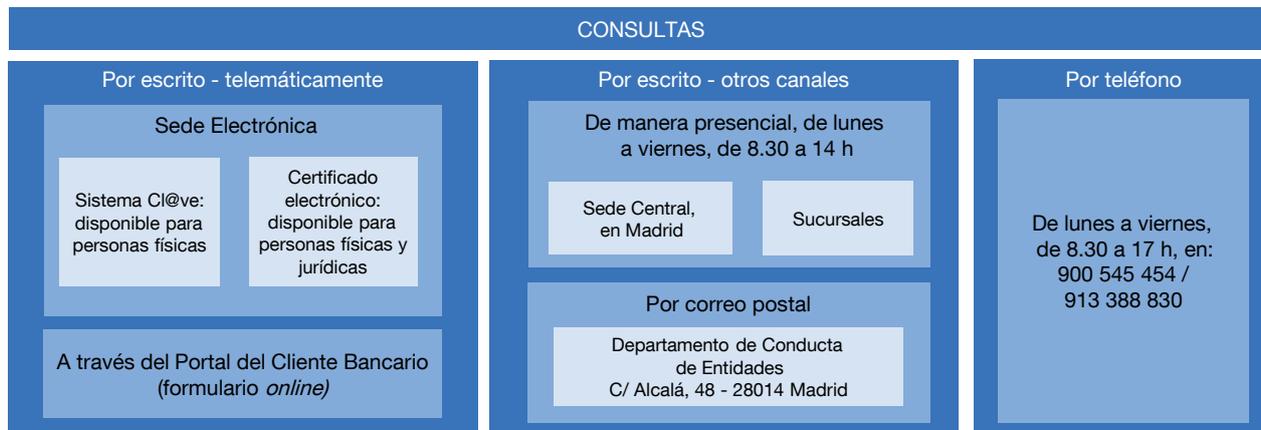
A continuación se explican detalladamente las distintas vías o canales habilitados para la presentación de consultas:

### 1 Consultas escritas

- Por vía telemática, a través de la [Sede Electrónica del Banco de España](#).

Para realizar el trámite por esta vía será necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España, o bien se acredite a través de Cl@ve. En el apartado «Otra información de interés» se ofrece información

Esquema 4.1

**Canales de presentación de consultas**


FUENTE: Banco de España.

sobre la lista de certificados admitidos para el intercambio de información con el Banco de España.

- Presencialmente, entregando la consulta en el Registro General del Banco de España, situado en la calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus [sucursales](#), en horario de 8:30 a 14 h.
- Por correo postal, enviando la consulta a la siguiente dirección:

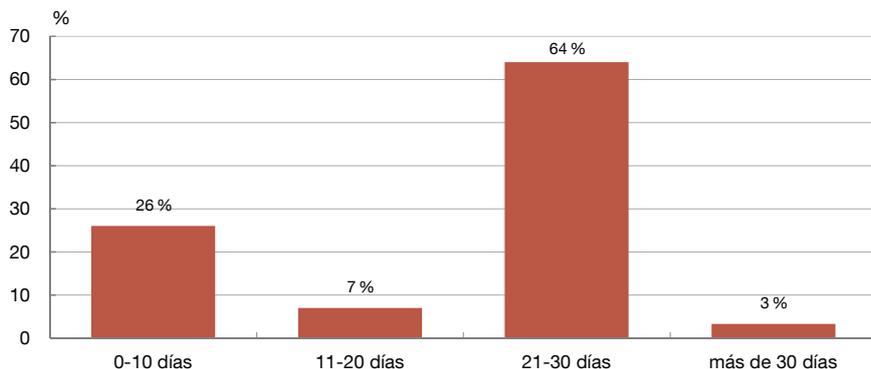
Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
c/ Alcalá, 48  
28014 Madrid

Además de los canales mencionados anteriormente, el Banco de España tramita las consultas escritas recibidas a través del [formulario online](#) del Portal del Cliente Bancario y, de manera excepcional, a través de correos electrónicos recibidos en otros departamentos del Banco de España, tratando de facilitar a los ciudadanos el acceso al servicio, más allá de lo establecido en la Orden ECC/2502/2012.

## 2 Consultas telefónicas

En relación con las consultas telefónicas atendidas, este servicio recibe llamadas de los ciudadanos a través de los teléfonos gratuitos 900 545 454 y 913 388 830, disponibles en horario de 8.30 a 17 h, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

Gráfico 4.2  
**Plazo de contestación en las consultas escritas recibidas en 2023**



FUENTE: Banco de España.

Por otra parte, tal como se ha apuntado anteriormente, el **servicio de atención telefónica de consultas**, que atiende el 78,1% del total de las consultas recibidas, constituye una herramienta de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros que precisan de **información instantánea** acerca de cuestiones de su interés, orientándoles, en muchas ocasiones, sobre la posibilidad de presentar una reclamación.



Los siguientes enlaces proporcionan más información sobre la forma de presentar una consulta:

- [Sede Electrónica del Banco de España.](#)
- [Portal del Cliente Bancario.](#)
- [Web del Banco de España.](#)

## 1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización

La Orden ECC/2502/2012 establece que el plazo máximo de contestación para las consultas formuladas por escrito será de un mes desde la fecha de presentación.

El plazo medio de contestación se sitúa entre los 21 y los 30 días desde la presentación de la consulta. Por su parte, una de cada cuatro consultas escritas se contesta en los 10 primeros días del plazo disponible. Para terminar, cabe señalar que las consultas cuya respuesta se notifica transcurrido el plazo del mes representan únicamente el 3% de las totales, como se puede apreciar en el gráfico 4.2.

Como hemos indicado anteriormente, la finalidad de este servicio es atender consultas sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos y las relacionadas con el efectivo (billetes o monedas defectuosos o falsos, monedas de colección o conmemorativas, cambio de billetes y monedas, etc.).

No obstante, tal como se analizará más adelante, durante el año 2023 se han seguido atendiendo consultas sobre otros trámites o servicios que el Banco de España pone a disposición de los ciudadanos (hasta un 24 % en consultas escritas y un 19 % en telefónicas), contribuyendo a facilitar una orientación al ciudadano que le permita encontrar el cauce más adecuado para contactar con las unidades responsables de la institución.



**El 97 % de las consultas escritas tramitadas durante 2023 recibieron respuesta dentro del plazo de un mes.**

## 2 Informe estadístico general

### 2.1 Evolución histórica (última década)

En lo que se refiere a la **evolución de las consultas escritas recibidas durante los diez últimos años (período 2014-2023)**, interesa destacar que, tal como se observa en el gráfico 4.3, a partir del año 2019 se produce un paulatino incremento de las consultas recibidas por este canal, **alcanzando su cifra más elevada** en el año 2023 (con un número total de **10.876 consultas recibidas**), lo que representa un incremento del 34,8% con respecto al ejercicio anterior y consolida una tendencia creciente en los últimos cinco ejercicios.

Por otra parte, en dicho gráfico también se muestra la **evolución de las consultas telefónicas atendidas** en ese mismo período de diez años. Como puede observarse, durante el pasado cuatrienio (2020-2023) el número de consultas telefónicas se ha mantenido estable, sufriendo un leve descenso en el ejercicio 2023 para situarse en las **38.744 consultas atendidas**. No obstante, los usuarios siguen mostrando preferencia por el uso de este medio para la realización de sus consultas ante el Banco de España.

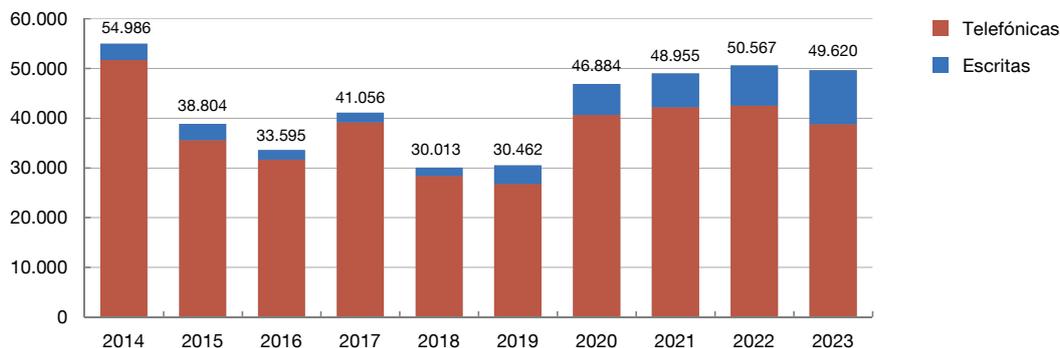
### 2.2 Temáticas consultadas

Como se ha indicado, **durante 2023 se recibieron un total de 10.876 consultas escritas, lo que hace de este el año de mayor actividad durante la última década (véase gráfico 4.3)**. Las principales materias sobre las que los ciudadanos han planteado consultas escritas se muestran en el gráfico 4.4.

Interesa señalar que el 80,8 % de las consultas escritas recibidas durante 2023 vienen motivadas por las siguientes cinco categorías: operativa del Banco de España (24,7 %), cuentas y depósitos (21 %), préstamos hipotecarios (18,2 %), servicios de pago (10,6 %) y procedimiento de reclamaciones (6,3 %).

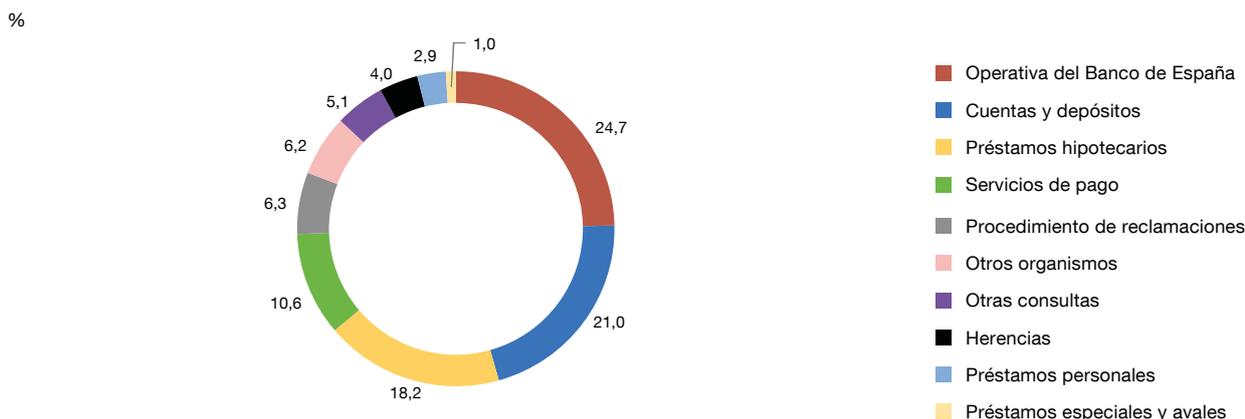
- En relación con las consultas sobre **operativa del Banco de España**, destacan las referidas a los datos declarados por las entidades a la Central de Información de Riesgos (CIR) y las relativas a la deuda pública emitida por el Tesoro. Esta segunda categoría se incrementó significativamente respecto al año anterior, pasando de recibir 16 consultas en 2022 a las 1.008 recibidas durante 2023. En estos casos se canaliza al ciudadano hacia el trámite o servicio que pueda dar respuesta a su consulta.
- Por lo que se refiere a las consultas sobre **cuentas y depósitos**, merecen atención especial aquellas en las que los solicitantes desean conocer de qué cuentas son titulares. Esta consulta representa más de la mitad de las relacionadas con cuentas y depósitos (51,6 %).

Gráfico 4.3

**Consultas recibidas en los diez últimos años**


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.4

**Materias de las consultas escritas recibidas en 2023**


FUENTE: Banco de España.

- En el ámbito de los **préstamos hipotecarios**, tres son las cuestiones más consultadas: en primer lugar, las consultas sobre el nuevo Código de Buenas Prácticas (a raíz de la entrada en vigor, el 24 de noviembre de 2022, del Real Decreto-ley 19/2022), seguidas de las relativas a la comisión por la entrega del certificado de deuda cero (dada la necesidad de muchos ciudadanos de cancelar económica y registralmente dichos préstamos) y, por último, de las concernientes a la devolución de los gastos de formalización (a consecuencia de la repercusión que han tenido los pronunciamientos judiciales sobre la abusividad del pago de dichos gastos).
- Si nos centramos en las consultas relacionadas con los **servicios de pago**, el fraude vuelve a ser la temática sobre la que los ciudadanos muestran mayor interés, refiriendo distintos métodos de fraude (*phishing*, *vishing*, etc.). La casuística afecta tanto a los

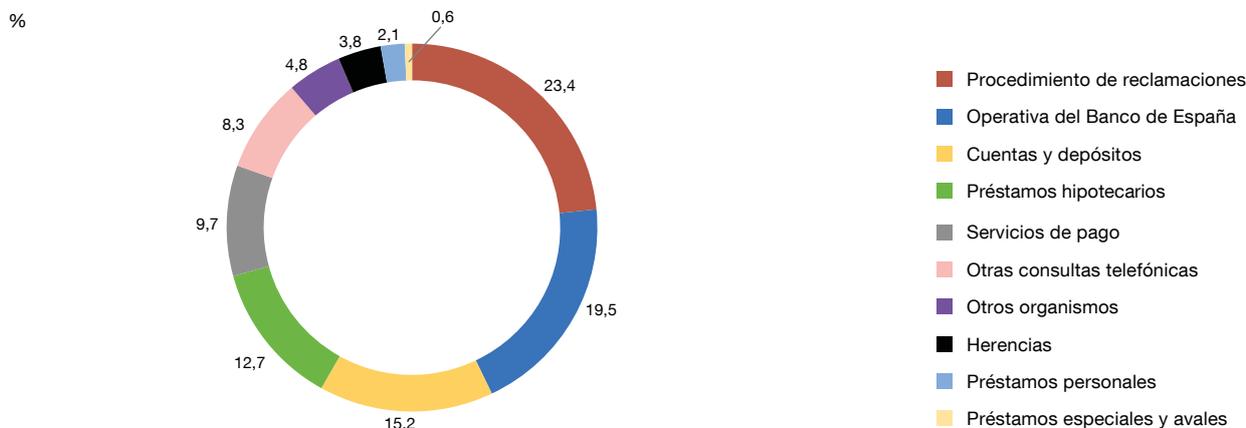
Cuadro 4.1

**Materias de las consultas escritas. Detalle**

	2023	
	N.º	% s/ total
Operativa del Banco de España	2.684	24,7
Deuda pública	1.008	9,3
CIR	1.511	13,9
Estadística	152	1,4
Efectivo	13	0,1
Cuentas y depósitos	2.280	21,0
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	1.393	12,8
Bloqueo y cancelación	194	1,8
Comisiones, gastos e intereses	125	1,1
Solicitud de información y discrepancia con apuntes	93	0,9
Depósitos	33	0,3
Otros (blanqueo, formalización de contrato, cuenta de pago básica, etc.)	442	4,1
Préstamos hipotecarios	1.979	18,2
Comisiones y gastos	698	6,4
Productos vinculados	210	1,9
Cuestiones generales	251	2,3
Morosidad, refinanciación, novaciones y subrogaciones	590	5,4
Intereses	171	1,6
Otros	59	0,5
Servicios de pago	1.156	10,6
Fraude (tarjeta, transferencia, suplantación de identidad, etc.)	450	4,1
Otros servicios de pago	274	2,5
Tarjetas	197	1,8
Transferencias	235	2,2
Procedimiento de reclamaciones	688	6,3
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	679	6,2
Otras consultas escritas	554	5,1
Operación no bancaria	229	2,1
Consulta de entidades	185	1,7
Cambio de pesetas	6	0,1
Efectos	119	1,1
Otras	15	0,1
Herencias	430	4,0
Préstamos personales	315	2,9
Préstamos especiales y avales	111	1,0
Avales	69	0,6
Préstamos especiales (descuento/ <i>factoring/confirming/leasing</i> )	42	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>10.876</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.5

**Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2023**


FUENTE: Banco de España.

pagos con tarjeta y mediante transferencia como a supuestos de suplantación de la identidad del cliente.

- Por último, el **procedimiento de reclamaciones** se mantiene dentro de estas cinco categorías más frecuentes. En este tipo de consultas, los usuarios desean interesarse por el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos que se han de seguir para presentar una reclamación o sobre los plazos que se han de esperar para recibir una respuesta o resolución de su expediente.

Respecto a las consultas telefónicas atendidas durante el año 2023, en el gráfico 4.5 se muestran las principales materias que han sido objeto de consulta.

Con un porcentaje muy similar al de las consultas escritas, cabe indicar que el 80,5 % de las consultas telefónicas se engloba dentro de cinco categorías: procedimiento de reclamaciones (23,4 %), operativa del Banco de España (19,5 %), cuentas y depósitos (15,2 %), préstamos hipotecarios (12,7 %) y servicios de pago (9,7 %).

- Como en años anteriores, la tipología más frecuente es la relacionada con el **procedimiento de reclamaciones**, aunque dicha categoría ha descendido este año un 6,5 % con respecto al año anterior. La ciudadanía sigue usando la vía telefónica debido a la rapidez y facilidad con las que este medio le permite conocer el estado de su expediente de reclamación, los pasos que ha de seguir para presentar una reclamación o los plazos máximos que la norma establece para tener una respuesta o resolución de su expediente.
- La segunda categoría más destacada, con el 19,5 % del total de llamadas recibidas, es la relacionada con la **operativa del Banco de España**, en la que cobran especial

Cuadro 4.2

**Materias de las consultas telefónicas. Detalle**

	2023	
	N.º	% s/ total
Procedimiento de reclamaciones	9.082	23,4
Consulta de expediente	8.808	22,7
Incidencias en la Sede Electrónica	274	0,7
Operativa del Banco de España	7.536	19,5
Efectivo	155	0,4
Estadísticas	1.377	3,6
CIR	3.433	8,9
Deuda pública	2.571	6,6
Cuentas y depósitos	5.885	15,2
Bloqueo y cancelación	1.229	3,2
Comisiones, gastos e intereses	1.586	4,1
Documentación e información	370	1,0
Otros	1.223	3,2
Depósitos	5	0,0
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	272	0,7
Blanqueo y fraude	1.200	3,1
Préstamos hipotecarios	4.907	12,7
Cancelación	747	1,9
Comisiones, gastos e intereses	1.376	3,6
Documentación e información	267	0,7
Morosidad, refinanciación, novación y subrogación	1.508	3,9
Otros	476	1,2
Productos vinculados	533	1,4
Servicios de pago	3.759	9,7
Fraude (tarjetas, transferencias, suplantación de identidad, etc.)	1.478	3,8
Otros servicios de pago	238	0,6
Tarjetas	857	2,2
Transferencias	1.186	3,1
Otras consultas telefónicas	3.218	8,3
Cambio de pesetas	31	0,1
Consulta de entidades	1.837	4,7
Efectos	238	0,6
Operación no bancaria	843	2,2
Otras	269	0,7
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	1.849	4,8
Herencias	1.460	3,8
Préstamos personales	807	2,1
Préstamos especiales y avales	241	0,6
Avalos	114	0,3
Préstamos especiales ( <i>leasing/factoring/confirming/ descuento</i> )	127	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>38.744</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

relieve las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y las relacionadas con la deuda pública emitida por el Tesoro. Al igual que ocurre con las consultas escritas, esta categoría ha sufrido un incremento significativo en el caso de las telefónicas, pasando de atender 72 consultas en el año 2022 a 2.571 en 2023. Estas consultas son canalizadas al servicio relevante para su tramitación.

- En tercer lugar, en función del número de consultas atendidas, tenemos las vinculadas a **cuentas y depósitos**. En este tipo de llamadas los usuarios han consultado, principalmente, cuestiones vinculadas a las comisiones, gastos e intereses de las cuentas, así como a sus eventuales bloqueos y cancelaciones.
- En cuarto lugar encontramos las consultas sobre **préstamos hipotecarios**. Al igual que sucede en las consultas escritas, la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2022 y los pronunciamientos judiciales sobre la nulidad de la cláusula de los gastos de formalización hacen de estas dos consultas las más frecuentes dentro de la categoría de préstamos hipotecarios.
- Por último, cabe resaltar el número de consultas telefónicas relativas a **servicios de pago**, categoría en la que destacan las transferencias SEPA. Estas consultas se deben fundamentalmente a incidencias relacionadas con operaciones de pago presuntamente fraudulentas.

Como puede apreciarse en los gráficos 4.4 y 4.5, aunque existen diferencias significativas en las materias consultadas por los usuarios en función del medio utilizado (escrito o telefónico), la operativa del Banco de España constituye un denominador común a ambos, y es que tanto el auge de la contratación de deuda pública por los ciudadanos como el incremento de la solicitud de datos declarados a la CIR las ha convertido en dos de las tipologías de consultas más frecuentes durante 2023.

Por otra parte, las categorías de productos o servicios bancarios sobre las que recae un mayor número de consultas escritas (cuentas y depósitos y préstamos hipotecarios) concentran el 39,2 % de ellas, un porcentaje significativamente superior al que representan en las consultas telefónicas (un 27,9 %). Por el contrario, cuestiones que requieren de mayor inmediatez, como las relacionadas con el procedimiento de reclamaciones, son mucho más frecuentes en el caso de las consultas telefónicas, en las que representan un 23,4 %, frente a las consultas escritas, en las que ascienden a un 6,3 %.

Asimismo, interesa destacar que los temas sobre los que los ciudadanos muestran mayor interés están muy relacionados con la problemática financiera del momento e, incluso, con las noticias de carácter económico o financiero, por lo que suponen un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia. En este sentido, el servicio de consultas —tanto telefónicas como escritas— refuerza las herramientas de información al público que el Banco de España ofrece a través del Portal del Cliente Bancario y de Finanzas para Todos (portal [finanzasparatodos.es](https://finanzasparatodos.es)).



Las fuentes a partir de las que se elabora la contestación a las consultas de los ciudadanos se basan tanto en las diversas [Memorias de Reclamaciones](#) publicadas por el Banco de España como en las publicaciones realizadas en el [Portal del Cliente Bancario](#).



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) que permite distintas formas de visualizar los datos presentados en este capítulo. Mediante esta herramienta puede obtenerse información complementaria de las temáticas más consultadas, así como de la evolución histórica de las consultas recibidas en los últimos años.

## 3 Descripción de consultas escritas de interés

### 3.1 Cuentas inactivas

Con frecuencia los ciudadanos acuden a nuestro servicio de consultas para conocer qué sucede con las cuentas que han dejado con saldo cero y no han vuelto a utilizar, pensando que han sido canceladas. Estas cuentas se denominan cuentas inactivas.

En primer lugar, debemos precisar que en el Banco de España no existe un registro general o archivo en el que figuren los distintos productos de pasivo (cuentas, depósitos, etc.) que una persona física o jurídica pudiera tener o haber tenido contratados con las distintas entidades de crédito que operan o han operado en España.

En este sentido, resulta aconsejable que los titulares de este tipo de productos lleven un correcto control de sus posiciones y de sus productos bancarios de tal manera que, si lo que se desea es cancelar una cuenta, se debería realizar dicha cancelación, puesto que la entidad, en el supuesto de que la cuenta no estuviera cancelada, podría legítimamente, pese a no registrar movimiento alguno o tener saldo cero, percibir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites del contenido del contrato formalizado.

Ahora bien, una cosa es que la entidad, con carácter general, se encuentre legitimada para el cobro de comisiones de mantenimiento en supuestos en los que la cuenta presenta saldo cero o no registra movimientos, y otra es que por tal motivo —el cargo de comisiones de mantenimiento— gire en dicha cuenta liquidaciones por ese descubierto, que se generó exclusivamente en provecho de la entidad para poder cargar tales comisiones. En los casos en los que las entidades han cargado comisiones e intereses por un descubierto cuya única causa fue el cargo de comisiones en la cuenta, se aprecia quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

Además, la entidad deberá ofrecer las explicaciones adecuadas sobre la situación de la cuenta, acreditando que ha continuado con la remisión de los extractos y otros documentos informativos exigibles al domicilio correspondiente y que ha reclamado periódicamente el saldo pendiente a su cliente, a fin de evitar que este se vea sorprendido, después de transcurrido un largo período de tiempo, con la exigencia de cantidades cuya existencia y reclamación desconocía.



Cuando en una cuenta no se ha practicado gestión alguna por parte del interesado en el plazo de veinte años, su saldo pasa a ser propiedad del Estado. Véase el epígrafe 6.4.4 del capítulo 2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.2 Limitaciones horarias para el pago de recibos no domiciliados

Durante el año 2023 se recibieron numerosas consultas relacionadas con el establecimiento de determinadas limitaciones horarias, o de otro tipo (canales o medios de pago), a la prestación

del servicio de atención del pago de recibos no domiciliados. La práctica más habitual en estas situaciones es que las oficinas bancarias señalen un horario restringido para atender su pago por ventanilla, promoviendo la opción de realizar estas operaciones a través de Internet, banca telefónica u otros canales no presenciales. El propósito que según las entidades subyace a dicha medida es evitar aglomeraciones en las oficinas.

Sin embargo, cuando estas actúan como entidades colaboradoras de determinados organismos públicos (ayuntamientos, ministerios, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, etc., se debe estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese servicio específico. En este tipo de ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la respectiva normativa administrativa, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el mencionado convenio de colaboración, así como en la normativa sectorial aplicable, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia.

No obstante, resulta oportuno mencionar el documento de firma de la actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca (acordado entre representantes de la Asociación Española de Banca y la Confederación Española de Cajas de Ahorros y al que se ha adherido la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), en el que se propone adoptar, entre otras, medidas de atención más personalizada a las personas mayores mediante fórmulas tales como: i) la ampliación de los horarios de atención presencial a los clientes de forma que estos abarquen, como mínimo, de las 9 a las 14 h para servicios de caja, en ventanilla o cajero, con asistencia personalizada dentro del horario de oficina y disponibilidad de, al menos, una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones, ii) la prioridad en caso de alta afluencia de público en oficinas y iii) el establecimiento de un canal prioritario para mayores de 65 años y personas con discapacidad.

Por lo tanto, no se podría considerar una actuación ajustada a las buenas prácticas bancarias la falta de explicación por parte de la entidad contra la que se presente la reclamación acerca de por qué no habría podido adoptar las medidas mencionadas.



La forma en que las entidades prestan el servicio de caja básico asociado al contrato de cuenta corriente o de ahorro se ubica en el ámbito de la normativa interna de cada entidad, de tal forma que, con carácter general, entra dentro de la esfera discrecional y de la política comercial de la entidad establecer los servicios que ofrece. Corresponde, pues, a los usuarios de las entidades evaluar dichas cuestiones de cara a mantener o establecer relaciones con estas.

Véase el epígrafe 5.6 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.3 Bloqueo de cuenta por caducidad del documento nacional de identidad o del permiso de residencia

También se han recibido consultas sobre esta temática, relativas al bloqueo de las cuentas de los usuarios debido a la caducidad de su documento de identificación.

A este respecto, las medidas que impliquen restricciones de los derechos de los clientes deben, no solo estar debidamente justificadas, sino también ser notificadas a los clientes antes de su adopción, al objeto de que no les produzcan perjuicios innecesarios. Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de fondos se precisa necesariamente una autorización judicial, la conformidad de todos los titulares o la concurrencia de una causa debidamente justificada, circunstancias que, en todo caso, deberán ser acreditadas y advertidas a su titular.

La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba su Reglamento, establecen que las entidades de crédito deberán exigir a aquellas personas físicas o jurídicas con las que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones documentación relativa a la identificación de la persona, mediante documentos fehacientes y en vigor, así como a su actividad profesional o empresarial y al origen de sus fondos, que deberá ser actualizada, ya sea para realizar las comprobaciones oportunas o para conservar una copia de cara a su verificación y comprobación con los fines que establece la propia normativa.

En este sentido, la entidad podría proceder al bloqueo de la cuenta o denegar la ejecución de operaciones en caso de no presentar la documentación requerida. No obstante, se considera que, antes de tomar estas medidas restrictivas, la entidad debe avisar al cliente y justificar su proceder.

En los supuestos de no renovación de los datos del documento nacional de identidad tras la caducidad de este, no se considera que la adopción de medidas restrictivas resulte proporcionada, excepto en caso de que la entidad adujera expresamente que, debido al tiempo transcurrido o por otras circunstancias concurrentes, la identidad del interesado podría resultar insuficientemente acreditada.

Igualmente, dadas las particularidades administrativas que conlleva la renovación de los permisos de residencia, tampoco se considera proporcionado adoptar medidas restrictivas por el mero hecho de su caducidad. Nuevamente, deben ponderarse otros elementos, como el tiempo transcurrido desde la caducidad o que la identidad del interesado pueda considerarse por cualquier otro motivo insuficientemente acreditada.

A su vez, las actuaciones de las entidades financieras a la hora de cumplir con la normativa de prevención del blanqueo de capitales han de resultar ajustadas a un elemental principio de proporcionalidad para que pueda entenderse que su conducta resulta conforme con las buenas prácticas.

En los casos en los que finalmente se estime necesario adoptar medidas restrictivas, se deberá tener presente el principio de gradualidad en su aplicación, considerando, en su conjunto, tanto la intensidad de las medidas adoptadas como los distintos plazos relativos a su implementación y las condiciones subjetivas del requerido cuando se trate de personas

individuales. Es decir, podrán valorarse cuestiones tales como la realización de requerimientos sucesivos, el plazo otorgado para cumplimentarlos, el canal de comunicación empleado, la implementación previa de restricciones operativas parciales antes de recurrir a bloqueos totales, etc.



Para más información sobre los criterios comunes de buenas prácticas del Banco de España y el Sepblac, relacionados con el bloqueo o cancelación de relaciones con la clientela por aplicación de la normativa de prevención de blanqueo, véase el recuadro 1.1 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.4 Embargos de cuentas que perciben ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional

En 2023 también han sido frecuentes las consultas sobre los embargos recibidos en las cuentas con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.

Las entidades, con carácter general, carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. De lo anterior se exceptúan los adeudos efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades.

Los supuestos de embargo se enmarcarían dentro de la excepción comentada en el párrafo anterior, en cuyo caso las entidades —ajustándose al procedimiento que establece la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)— deberían cumplir las órdenes de embargo.

Sin perjuicio de que el procedimiento deba ser comunicado al deudor, titular de la cuenta, por la autoridad administrativa o judicial que ha ordenado el embargo, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias las entidades deberían comunicar a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que aquellos puedan ejercer en plazo los derechos que la normativa les confiere y, en su caso, oponerse a su ejecución.

Asimismo, las entidades de crédito están obligadas a cumplir con el mandato contenido en las órdenes de embargo, sin que, por otro lado, puedan discutir la procedencia o no de la deuda que se reclama a sus clientes (cuestión que tan solo puede ser discutida por el deudor principal).

Si en la cuenta afectada por el embargo se efectúa habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en el artículo 607 de la LEC, de tal forma que las cuantías que se correspondan con aquellos solo podrán embargarse en proporción a los límites que dicha ley establece y solo en la parte que exceda del salario mínimo interprofesional. La normativa tributaria señala que se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique

el embargo o, en su defecto, en el mes anterior. La carga de la prueba recae sobre el deudor, quien, para oponerse al embargo o pedir su nulidad, debería acreditar ante el órgano embargante que el saldo de su cuenta bancaria proviene única y exclusivamente de sus percepciones salariales o de su pensión.

En estos casos, podría exigirse a las entidades bancarias que, si sus clientes les señalan la concurrencia de las condiciones necesarias para considerar aplicables estas limitaciones, desarrollen alguna actuación frente al organismo embargante para advertirle de ello, pero aquellas no serían, en ningún caso, responsables del resultado de tal actuación.



En los supuestos de embargos de saldos de cuenta, las entidades bancarias actúan como meros intermediarios entre el órgano o autoridad embargante y el deudor, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas del primero. Véase el epígrafe 5 del capítulo 1 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.5 Cancelación anticipada de depósitos a plazo

Aunque no tan frecuentes, destacamos, por su relevancia, las consultas relacionadas con la cancelación anticipada de depósitos a plazo.

Respecto a dicha cancelación, se mantiene, con carácter general, que las imposiciones a plazo tienen una fecha de vencimiento determinada que ha de cumplirse. Sin embargo, en general, la facultad mutua de cancelar anticipadamente el contrato de depósito a plazo suele encontrarse recogida en el mismo.

Por lo tanto, habrá que estar al contenido de lo estipulado en el contrato de depósito suscrito con la entidad financiera, ya que del mismo nacen los derechos y obligaciones de las partes, que pueden establecer en los documentos contractuales las condiciones que tengan por convenientes.

No obstante, el anejo 3, punto 1.2, letra b) de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece que se deberá resaltar la existencia o no del derecho a cancelar anticipadamente el depósito y, en su caso, la comisión o penalización que dicha cancelación suponga.

De otra parte, la cuantía de la penalización o comisión por cancelación anticipada no puede exceder del importe total de los intereses brutos devengados desde el inicio de la imposición hasta la fecha de la cancelación.

Asimismo, tanto la normativa de servicios de pago como la normativa general de transparencia exigen que, con carácter previo al momento en el que el cliente quede vinculado por el contrato o la oferta, le sea entregada gratuitamente la oportuna información precontractual, de manera

que pueda comparar ofertas similares y adoptar una decisión informada sobre cualquier producto bancario. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta.

En el supuesto de que la comercialización de depósitos a la vista u otros productos se acompañe de una recomendación personalizada, las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones que han de facilitar al cliente.



Las comisiones bancarias son libres. Las entidades podrán cobrar lo que libremente fijen con sus clientes en el contrato, salvo en aquellos casos en los que el importe de las comisiones esté limitado por una norma. Véase el epígrafe 5 del capítulo 3 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.6 Gestión de cobro de cheques librados sobre cuentas en el extranjero

Es oportuno destacar en este ejercicio las consultas recibidas sobre la gestión de cobro de cheques librados sobre cuentas en el extranjero.

Respecto a esta cuestión, las entidades de crédito no están obligadas a aceptar cheques librados sobre cuentas en el extranjero.

Por lo tanto, para cobrar el cheque en España, el usuario deberá contactar con su entidad (o con cualquier otra entidad financiera) y solicitar la gestión de cobro del mismo. La entidad que acepte dicha cesión en gestión de cobro deberá informarle con carácter previo de las comisiones y gastos derivados de dicha gestión, además de los que pudieran resultar como consecuencia de una eventual devolución o impago del cheque.

Asimismo, antes de la cesión en gestión de cobro de un cheque a la entidad (es decir, antes de que esta acepte gestionar el cobro del cheque), dicha entidad indicará al cliente el plazo máximo que transcurriría desde la cesión del cheque hasta su cobro efectivo y, en su caso, la subsiguiente firmeza del abono de su importe (momento en el que podrá disponer de los fondos). Cuando, por tratarse de cheques librados sobre cuentas en el extranjero, no sea posible determinar la fecha en la que los fondos abonados adquirirán firmeza, se hará saber al cliente la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad o indisponibilidad de este, y el plazo estimado que transcurriría hasta su cobro efectivo.



Usted puede cobrar un cheque de dos formas posibles: que la entidad gestione su cobro y se lo pague cuando concluya todas las comprobaciones, o bien que le anticipe el importe en su cuenta. En este último caso, recuerde siempre que ese abono, aunque figure en cuenta, no es firme. Véase el epígrafe 13 del capítulo 5 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.7 Comisión por entrega de información a los herederos

A lo largo de todo el año 2023, recibimos consultas sobre el posible cobro de comisiones por la obtención de información sobre las cuentas del causante.

A este respecto, debemos señalar, con relación a la información que han de facilitar las entidades a quienes acrediten ser herederos de sus clientes fallecidos, que es criterio consolidado que las entidades deben procurar, sin dilación injustificada, el certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento<sup>1</sup> y una copia de los contratos de los que fuera titular el cliente fallecido —en caso de solicitarse expresamente los mismos—, así como los movimientos habidos en la cuenta con posterioridad a la fecha del fallecimiento (véanse los artículos 8.5 y 13 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y la norma quinta, apartado 4 de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos).

Por lo que respecta a la información relativa a los movimientos habidos en las cuentas con anterioridad al fallecimiento, debemos matizar lo siguiente:

- Las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible que estas se refieran a períodos indeterminados.
- La obtención de información sobre los movimientos habidos en las cuentas del fallecido con anterioridad al óbito no puede dar lugar, en modo alguno, a la admisión de peticiones desproporcionadas, en las que la pretensión de los herederos sea efectuar una auditoría de la relación existente entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.

En caso de solicitar extractos más allá del año anterior al fallecimiento, la entidad, al amparo de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas, no se encuentra obligada a proporcionarlos, aun cuando facilitar esta información será, en cualquier caso, una buena práctica bancaria. En este supuesto —información más allá del año anterior al fallecimiento—, se entendería razonable la pretensión de la entidad de cobrar una comisión por proporcionar dicha información y documentación adicionales, de la cual el solicitante debe ser correctamente informado antes de su cobro.

Sin embargo, el deber de las entidades financieras de facilitar información a los herederos sobre los movimientos anteriores al fallecimiento se circunscribe exclusivamente a aquellas cuentas en las que el fallecido fuera titular. Respecto de aquellas otras cuentas de titularidad

---

<sup>1</sup> El certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento no solo resulta necesario para el cumplimiento de una obligación legal, como es la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, sino que también tiene como fin informar a los interesados en la herencia de las posiciones del causante a efectos de determinar la masa hereditaria, decidiendo estos posteriormente si aceptan o no la herencia, o si lo hacen a beneficio de inventario.

plural donde existiera uno o varios cotitulares supérstites, la entidad no podría facilitar información si existiera oposición expresa del citado cotitular o cotitulares supérstites de la cuenta.



No se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias el cobro, por parte de las entidades, de una comisión por la simple emisión de un certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento, en la medida en que este certificado resulta necesario para el cumplimiento de una obligación legal. Véase el epígrafe 1.4.1 del capítulo 10 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.8 Fecha de abono de una transferencia

En ocasiones, las consultas recibidas tuvieron que ver con el retraso en el abono de una transferencia.

En estas consultas es oportuno indicar que el artículo 55 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, señala lo siguiente: «[e]l proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago [...], garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel».

Asimismo, conforme el artículo 58 del citado Real Decreto-ley 19/2018, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Además, en el caso de que el momento de recepción no tenga lugar en un día hábil, la orden de pago se considerará recibida el día siguiente hábil.

El proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Dicho lo anterior, se entiende por «día hábil» aquel de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

Por otra parte, los pagos inmediatos son soluciones de pagos minoristas electrónicos disponibles todos los días del año que conllevan el intercambio interbancario de la orden de

pago y el abono de los fondos al beneficiario de manera inmediata o casi inmediata, facilitando al ordenante la confirmación de la operación en cuestión de segundos.

Como consecuencia, el dinero transferido se encuentra disponible en escasos segundos en la cuenta del beneficiario. Bajo esta premisa, el Consejo Europeo de Pagos puso a disposición de los proveedores de servicios de pago de la zona SEPA el esquema *SEPA Instant Credit Transfer* (SCT Inst). La implementación de este esquema es opcional para las entidades y permite efectuar, a cualquier hora del día, los 365 días del año, transferencias inmediatas en euros, tanto a escala nacional como entre países de la zona SEPA, cuyos fondos estarán disponibles en la cuenta del beneficiario en un tiempo inferior a diez segundos, con el único límite cuantitativo de 100.000 euros por operación.

No obstante, cada entidad tiene libertad para fijar los límites máximos por operación que considere más adecuados en función de su política de riesgos, siempre y cuando estén por debajo de los citados 100.000 euros.

Igualmente, es preciso indicar que los proveedores de servicios de pago no están obligados a ofrecer pagos inmediatos a sus clientes, si bien, con el ánimo de facilitar que un mayor número de proveedores ofrezcan dicha prestación, el Banco Central Europeo desarrolló el servicio de liquidación de pagos instantáneos TARGET [*TARGET Instant Payment Settlement (TIPS)*], que hace posible que los proveedores de servicios de pago liquiden los pagos de forma inmediata y segura en menos de diez segundos.



En cada movimiento de su cuenta pueden figurar dos fechas:

- **Fecha de valor** de la operación, que, en el caso de los ingresos y abonos, se refiere al día en el que los fondos están disponibles.
- **Fecha de la operación o fecha contable**, que se corresponde con el momento en que la entidad contabiliza el apunte, aunque los fondos, en el caso de un abono, pudieran no estar aún libres para su uso.

Véanse los epígrafes 3.5 y 3.6 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.9 Darse de baja como cotitular de una cuenta

Algunas de las consultas recibidas versaron sobre la posibilidad de dejar de ser cotitular de una cuenta, por las circunstancias que fuere, así como sobre las dificultades halladas por los usuarios consultantes para desvincularse de una entidad financiera.

En estos casos, es necesario partir de la base de que los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, y no solo por las lógicas mutaciones que surjan en la vida de los pactos con vocación indefinida (como es el caso del contrato de cuenta corriente), sino también por lo establecido en el artículo 400 del Código Civil. En estos supuestos, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

Por lo tanto, si un cliente desea darse de baja como cotitular de una cuenta, una correcta práctica bancaria llevaría a las entidades a acceder a dicha petición, siempre y cuando no concurriera justa causa que justificara una negativa, como, por ejemplo, la existencia de descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados que no se hubieran cancelado y cuyo mantenimiento exigiera la titularidad de una cuenta por parte de la persona que solicitase la baja.

Así, dado que la renuncia efectuada tiene el carácter de acto unilateral, no se precisaría en principio del consentimiento de los otros cotitulares para que uno de ellos pudiera darse de baja de la cuenta. No obstante, resultaría acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades pusieran tal circunstancia en conocimiento de los restantes cotitulares, ya que se trata, en definitiva, de una modificación contractual que debe ser conocida por estos.



Cuando realice la solicitud de baja como cotitular de una cuenta, le recomendamos que la presente por escrito y de manera fehaciente, dirigiéndose a la sucursal a la que pertenece la cuenta. Véase el epígrafe 5.3 del capítulo 2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.10 Extensión del régimen de compensación de amortización anticipada

Como indicamos en la *Memoria de Reclamaciones 2022*, la aprobación del Real Decreto-ley 19/2022<sup>2</sup> estableció límites acerca de las comisiones a cobrar por parte de las entidades en caso de amortización anticipada de préstamos hipotecarios, ya fuera parcial o total.

A este respecto, en diciembre de 2023 se aprobó el Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía, que amplía el plazo de los mencionados límites hasta el 31 de diciembre de 2024 y por el cual no se podrán devengar compensaciones o comisiones por reembolso o amortización anticipada total o parcial de los préstamos y créditos hipotecarios a tipo de interés variables en los supuestos de hecho contemplados en los apartados 5 y 6 del artículo 23 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (independientemente de la fecha de formalización de los contratos).

Igualmente, este Real Decreto-ley modifica la disposición adicional primera del Real Decreto-ley 19/2022, estableciendo que, durante este período, no se devengará ningún tipo de comisión por la conversión de tipo variable a tipo fijo o con un primer período fijo de, al menos, tres años de dichos préstamos y créditos.

<sup>2</sup> Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios



En caso de que no le sea de aplicación esta exención, deberá estar a las comisiones y compensaciones aplicables en los distintos casos recogidos en el esquema 7.2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024. Véase el epígrafe 12.4.3 del capítulo 7 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

### 3.11 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios anteriores a la Ley 5/2019 cuando el servicio de atención al cliente da la razón al reclamante

Un alto porcentaje de las consultas recibidas en el año 2023 trataban sobre la devolución de los gastos derivados de la formalización del préstamo hipotecario. En algunos supuestos, estos usuarios pusieron de manifiesto que, tras la reclamación a la entidad, la misma reconoció que el titular tenía derecho a la devolución de los gastos, pero sin llegar a hacer efectiva dicha devolución.

A este respecto, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, establece que las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Adicionalmente, el artículo 7.4 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dispone que «[n]o será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación».

No obstante, es preciso señalar que el Banco de España no es competente para determinar el carácter abusivo de las cláusulas de un contrato —como lo es el préstamo hipotecario— ni la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, ni tampoco para pronunciarse sobre los efectos que se derivan de la eliminación de cualquier cláusula. Corresponderá a los tribunales de justicia, en exclusiva, valorar y decidir todas estas cuestiones mediante el uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en derecho.



En esta materia, conforme dispone la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, estas disponen de un plazo máximo de dos meses para finalizar el expediente de reclamación.

### 3.12 Transferencias fraudulentas

También han sido frecuentes las consultas recibidas relacionadas con el fraude a través de transferencias; es decir, el envío de dinero a un tercero mediante una transferencia pero cuyo beneficiario termina siendo un presunto estafador.

En este sentido, conviene indicar que las operaciones de pago —entre las que se encuentran las transferencias— requieren de un identificador único de cuenta: el código IBAN (*International Bank Account Number*). Así, cuando una orden de pago ha sido ejecutada de acuerdo con este identificador único, se considera correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador, sin que el proveedor de servicios de pago sea responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación cuando el identificador único que le hubiera facilitado el usuario fuera incorrecto (artículo 59 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera).

Es importante recordar, en este punto, que la transferencia se dirige a un número IBAN de forma automática, sin una ulterior comprobación por parte de los proveedores de servicios de pago ni del ordenante ni del beneficiario.

En aras de la seguridad del tráfico mercantil, las transferencias constituyen un mandato de pago irrevocable y, por lo tanto, las cantidades abonadas en la cuenta del beneficiario no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento de este o la preceptiva orden o mandato legal o judicial, no estando, por tanto, facultadas las entidades para realizar una retrocesión de transferencia sin el consentimiento del titular beneficiario o sin la concurrencia de errores demostrables, siempre que se acredite que el error en el que se pudo incurrir no era imputable al ordenante.

Por otro lado, en el caso de Bizum, este permite a sus usuarios realizar transferencias instantáneas entre particulares a través del teléfono móvil, con el único requisito de haber indicado previamente a su respectivo banco un número de móvil, al que se encontrará vinculada una cuenta bancaria de su titularidad.

Bizum admite la posibilidad de enviar o pedir fondos en tiempo real por parte del usuario que inicia el pago, solicitando el sistema en ambos casos autorización a la persona en cuya cuenta se cargará el importe de la transferencia.

Al tratarse de una transferencia, resulta de aplicación lo establecido anteriormente. Por este motivo, una vez dada la orden no cabe su retrocesión sin el consentimiento del destinatario de los fondos.



Se recomienda a los usuarios de servicios de pago que extremen las precauciones a la hora de dar credibilidad a comunicaciones que pudieran recibir en sus dispositivos —teléfono fijo, móvil, ordenadores—, siendo además recomendable que consulten la veracidad de estas. Véase el epígrafe 3.7 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

Recuadro 4.1

**PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO**

Con el fin de que la clientela bancaria cuente con la información más adecuada en su relación con las entidades financieras, el Banco de España no solo atiende de forma reactiva las consultas planteadas por la ciudadanía, sino que adopta un **enfoque proactivo** para ofrecer a todas las personas una información veraz y neutral.

El Portal del Cliente Bancario se ha consolidado como un **portal de referencia** en información a la ciudadanía sobre productos y servicios bancarios, **superando los doce millones de páginas vistas en 2023**. El portal ayuda e

informa a las personas en su relación con las entidades financieras, promueve la educación financiera de la población y, en definitiva, fomenta las buenas prácticas en el mercado financiero.

También participa activamente en la presencia del Banco de España en las **redes sociales**, difundiendo educación financiera a través de los **nuevos canales de comunicación**.

Además de los contenidos habituales, las **publicaciones semanales**, en forma de artículos cortos (*posts*), siguen



Recuadro 4.1

**PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)**

marcando una clara línea ascendente en el número de páginas vistas. Continúa destacando el interés por los **simuladores**, de gran utilidad para conocer el impacto de los distintos escenarios en los productos contratados.

Este año se ha hecho especial hincapié en las **publicaciones relacionadas con la cuenta de pago básica y con las finanzas sostenibles**. Adicionalmente, se han difundido los resultados de la Encuesta de Competencias Financieras 2021 elaborada por el Banco de España, colaborando en el conocimiento de dicha encuesta por parte de la ciudadanía.

Por otra parte, durante este año se ha seguido publicando contenido audiovisual (vídeos, imágenes interactivas o

infografías, entre otros), con el objetivo de reforzar la cultura financiera de la ciudadanía del modo más ameno posible.

Debido a su gran aceptación, en el portal se continúan publicando encuestas, juegos y cuestionarios relativos a temas de actualidad y piezas de conocimiento financiero, con el fin de consolidar la interacción entre el público y el portal.

Durante el año 2023, las mejoras relacionadas con el contenido, así como las acciones encaminadas a lograr avances en su posicionamiento en la web, han permitido que el **número de páginas vistas haya alcanzado la cifra de 12.051.322**, lo que supone un incremento del 50 % con respecto al año anterior.

 Gráfico 1  
 EVOLUCIÓN DE PÁGINAS VISTAS EN EL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO


FUENTE: Banco de España.

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADR	<i>Alternative dispute resolution (schemes)</i>
AEB	Asociación Española de Banca
AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
BCE	Banco Central Europeo
CBP	Código de Buenas Prácticas
CECA	Confederación Española de Cajas de Ahorros
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
DEC	Defensores del cliente
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EDE	Entidades de dinero electrónico
EFC	Establecimientos financieros de crédito
EFC híbridos	Establecimientos financieros de crédito híbridos
EP	Entidades de pago
FGE	Fiscalía General del Estado
ICI	Intermediarios de crédito inmobiliario
ICO	Instituto de Crédito Oficial
IFE	Informe favorable a la entidad
IFR	Informe favorable al reclamante
INE	Información normalizada europea sobre el crédito al consumo
ISP	Informe sin pronunciamiento
LPS	Libre prestación de servicios (entidades sin establecimiento en España, en libre prestación de servicios)
OTP	<i>One-time password</i>
RAI	Rectificaciones antes de informe
SAC	Servicios de atención al cliente
Sepblac	Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
ST	Sociedades de tasación
TAE	Tasa anual equivalente
TARGET	Sistema automatizado transeuropeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real ( <i>Trans-European Automated Real-time Gross Settlement Express Transfer System</i> )
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
UE	Unión Europea
UNACC	Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

## RELACIÓN DE NORMAS CITADAS

Ley 10/2010	Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
Ley 7/2017	Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo
Ley 5/2019	Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario
Ley 8/2021	Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica
RD-Ley 19/2018	Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (RDLSP)
RD-Ley 19/2022	Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios
RD-Ley 8/2023	Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía
RD 304/2014	Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
Orden ECO/734/2004	Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras
Orden EHA/2899/2011	Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios
Orden ECC/2502/2012	Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Circular 5/2012	Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos
Circular 4/2021	Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones

## ÍNDICE DE IMÁGENES

- Cariátides de la sede de Cibeles. © Banco de España PORTADA
- Sala de lectura, biblioteca del edificio Cibeles (detalle, Fortuna y Mercurio). Autora: Ana Amado.  
© Banco de España 8
- José Luis Escrivá, gobernador del Banco de España. Autora: Olga Guarddón. © Banco de España 8
- Antiguas cajas de alhajas y alquiler (detalle). Autor: Juan Carlos Quindós. © Banco de España 16
- Tondo con cabeza del dios Mercurio, sede de Cibeles. Autor: Juan Carlos Quindós. © Banco de España 74
- Caja de seguridad (detalle de maneta), sede de Cibeles. Autor: Juan Carlos Quindós. © Banco de España 97
- Biblioteca de la sede de Cibeles (detalle). Autora: Ana Amado. © Banco de España 116

El Banco de España publica distintos tipos de documentos que proporcionan información sobre su actividad (informes económicos, información estadística, trabajos de investigación, etc.), que pueden ser consultados en el Repositorio Institucional, en <https://repositorio.bde.es/>.

La mayor parte de estos documentos están disponibles en formato PDF y se pueden descargar gratuitamente en el sitio web del Banco de España, en <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/>.

Se permite la reproducción para fines docentes  
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2024  
ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)