

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.

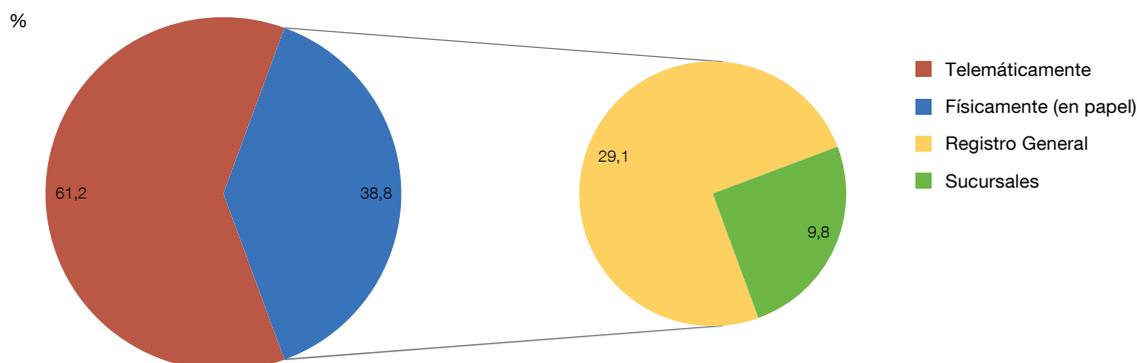
### 1.2 Reclamaciones recibidas

#### 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.

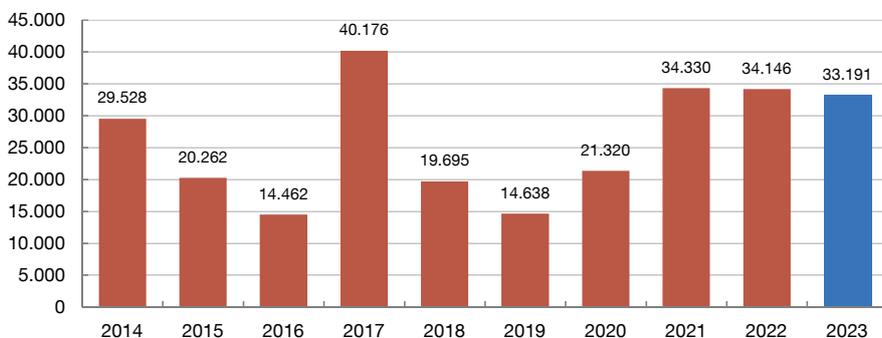
En el gráfico 1.2 se muestra la evolución de los más de 260.000 expedientes recibidos durante la última década.

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).

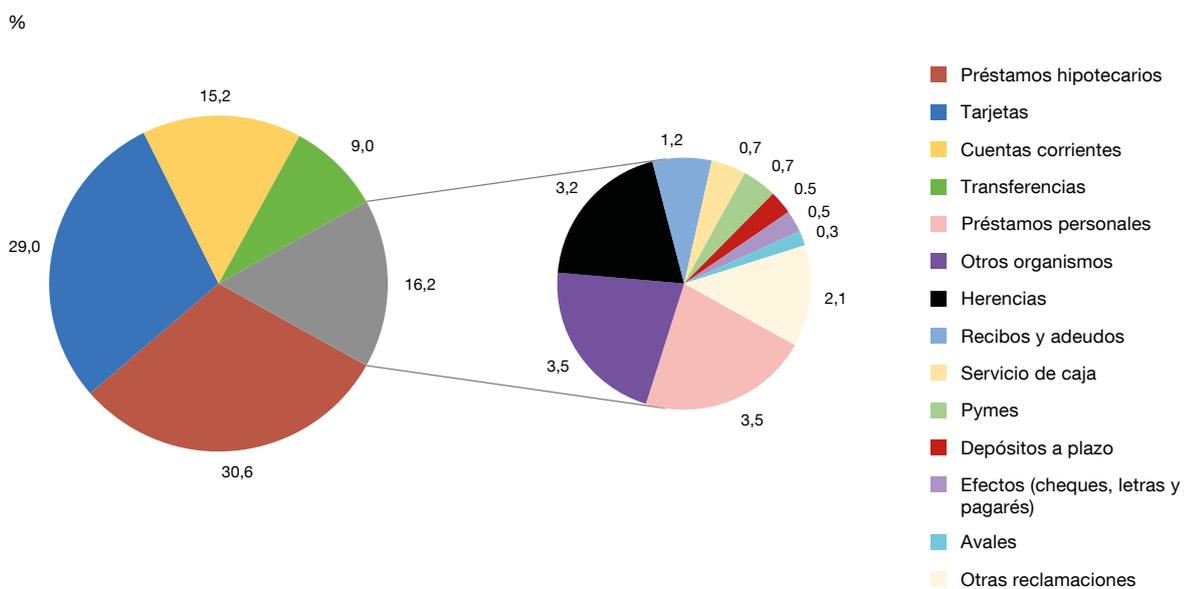
El **87,3 %** de los casos que llegaron al servicio de reclamaciones en 2023 venían motivados por los siguientes **cinco productos: préstamos hipotecarios, tarjetas, cuentas corrientes, transferencias y préstamos personales, concentrando los tres primeros casi tres de cada cuatro reclamaciones (un 74,8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

- 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).

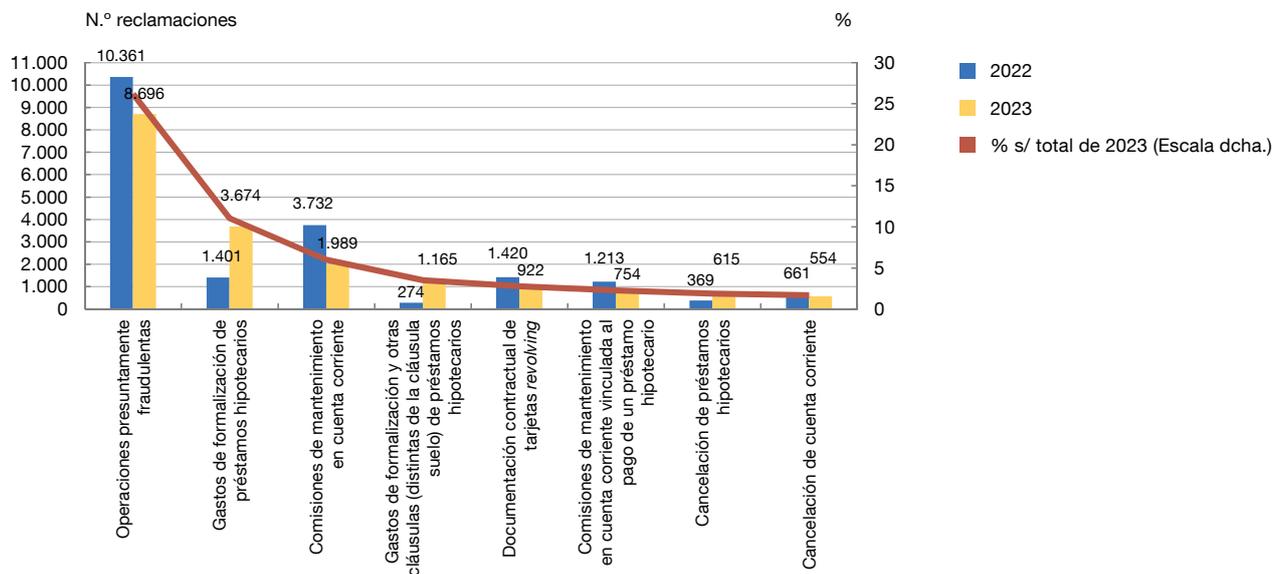
Indudablemente, en el incremento de estas reclamaciones han tenido un impacto significativo la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la nulidad de la referida cláusula y las cuestiones elevadas al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en los últimos años, incluida la relativa al plazo para 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 %.

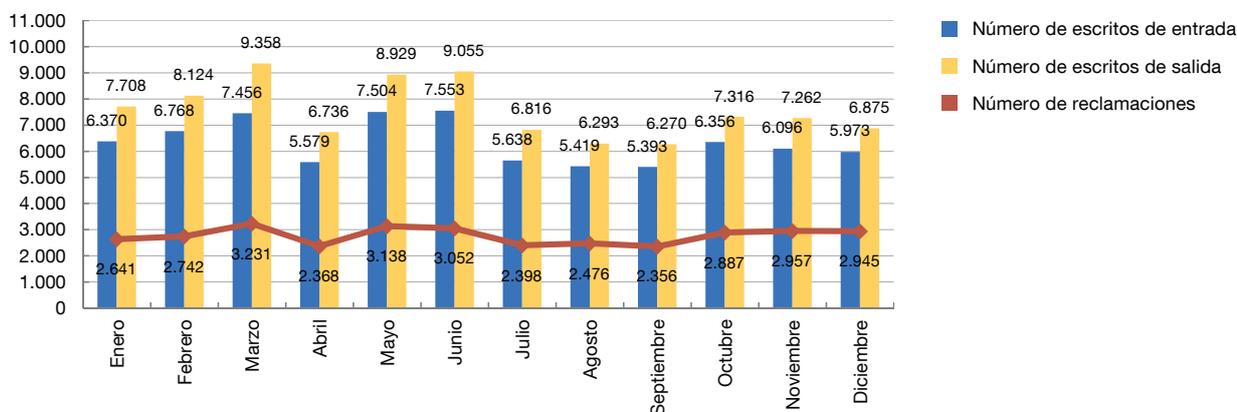


En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de los datos presentados en este capítulo en la que figuran las materias más destacadas (fraude, gastos de formalización, comisión de mantenimiento en cuenta y documentación 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).

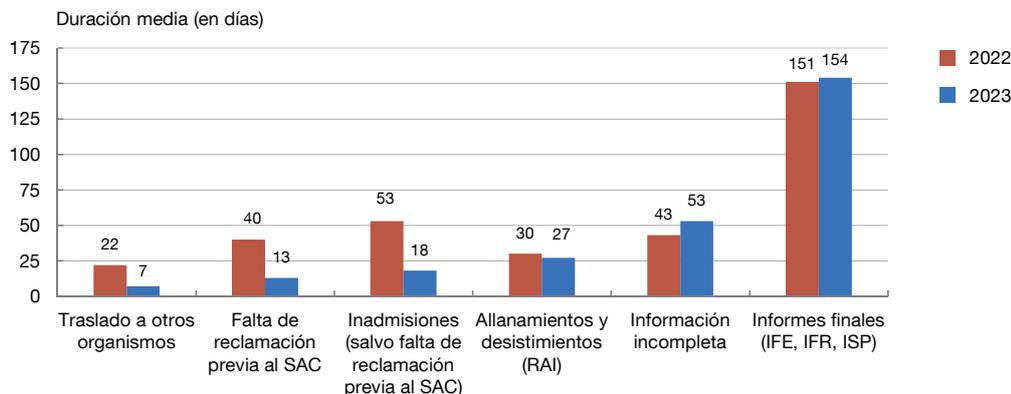
Y es que cada reclamación individual da lugar a un expediente, al que se incorpora la documentación aportada por el reclamante y, en su caso, y de superarse el trámite de admisión, la de la entidad reclamada, así como los escritos de respuesta enviados a las partes por el Banco de España. Durante cada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

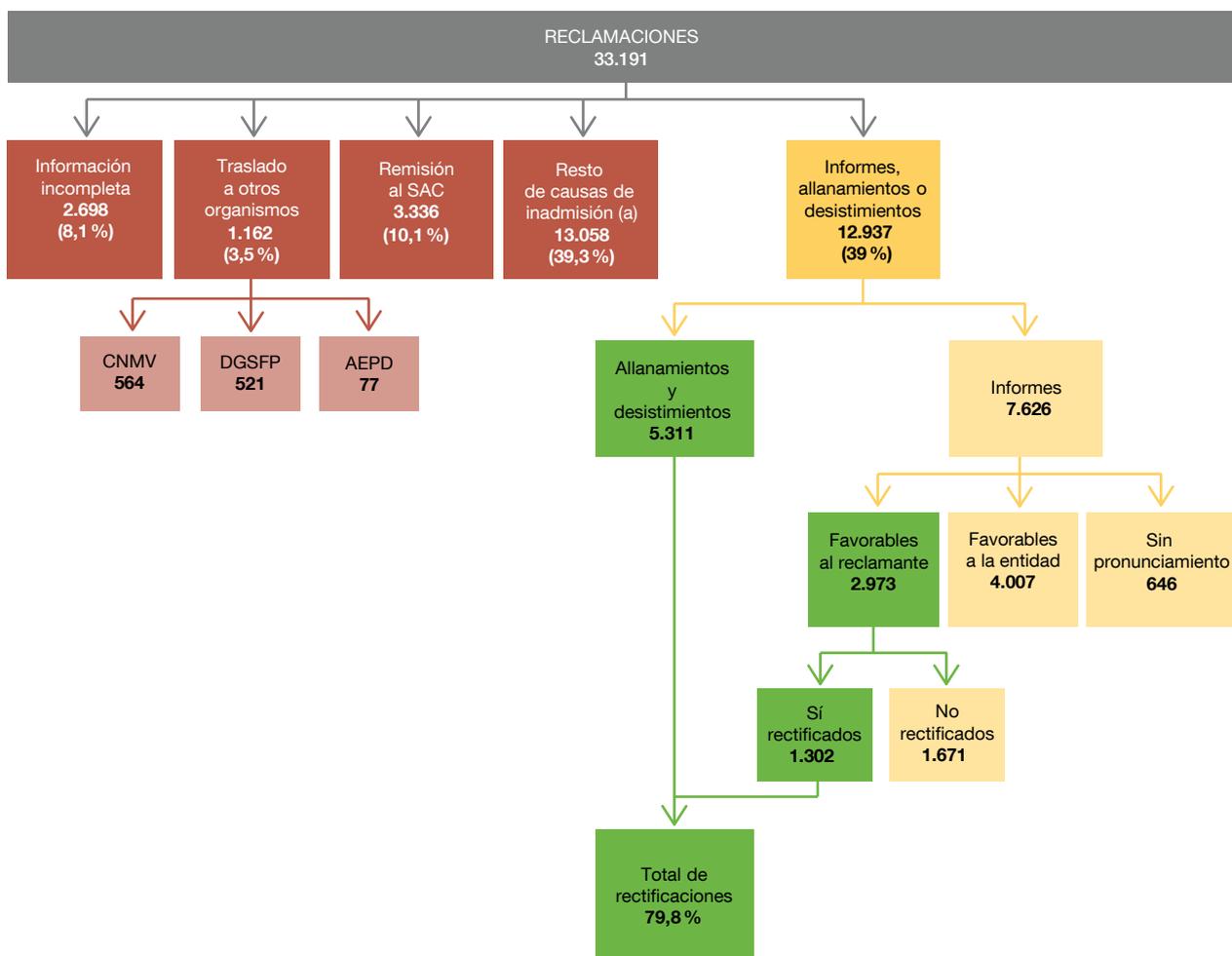
Debe tenerse presente que no siempre resulta posible resolver los expedientes en el plazo establecido (90 días naturales en el caso de los consumidores residentes en la UE y cuatro meses en el resto de los casos), especialmente en lo que se refiere a aquellos que llegan a la fase de informe final. La 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.

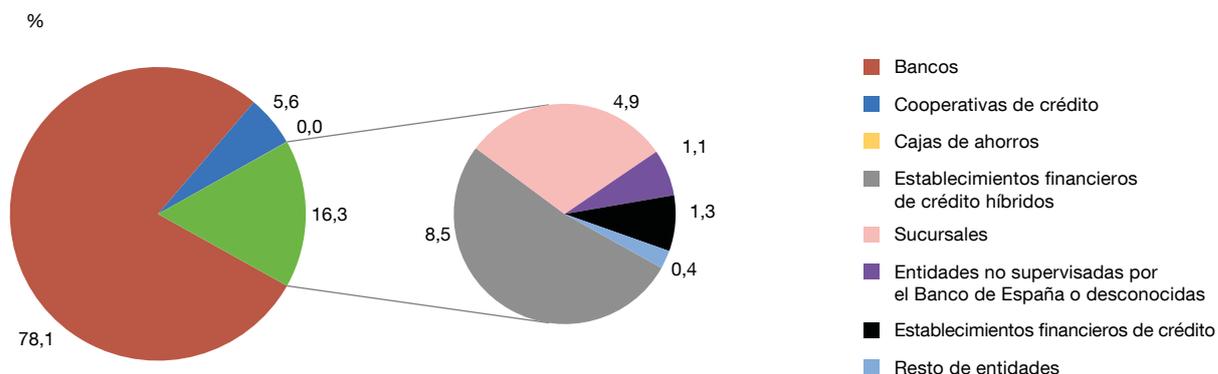
Finalmente, nos referiremos a las reclamaciones que finalizan con la emisión de un informe final o bien con allanamiento o desistimiento (el **39 %** del total). En el epígrafe 1.5 del presente capítulo se explican y analizan los índices de comportamiento de las entidades calculados en función de dichas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

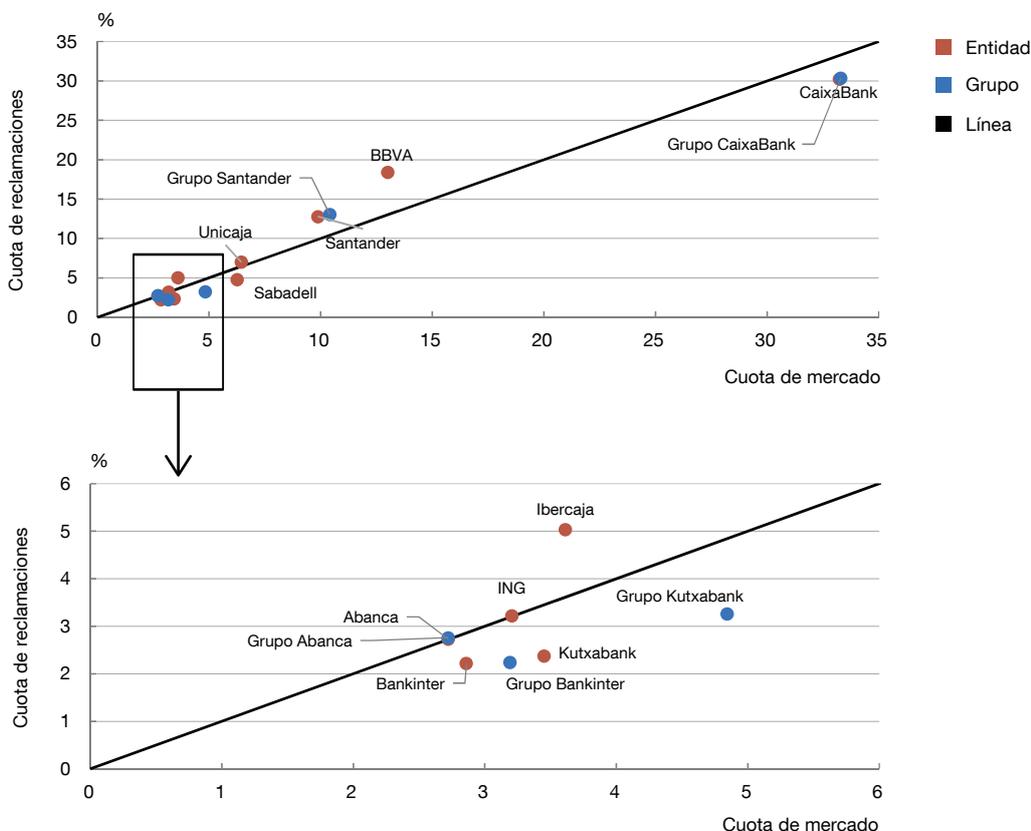
A continuación se ofrece una posible aproximación, consistente en relacionar el peso relativo de las reclamaciones con el de su cuota de negocio; y no de forma agregada, sino segmentando por categorías de productos o de temáticas reclamadas. En los gráficos 1.8, 1.9 y 1.10 se presenta este análisis para 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.

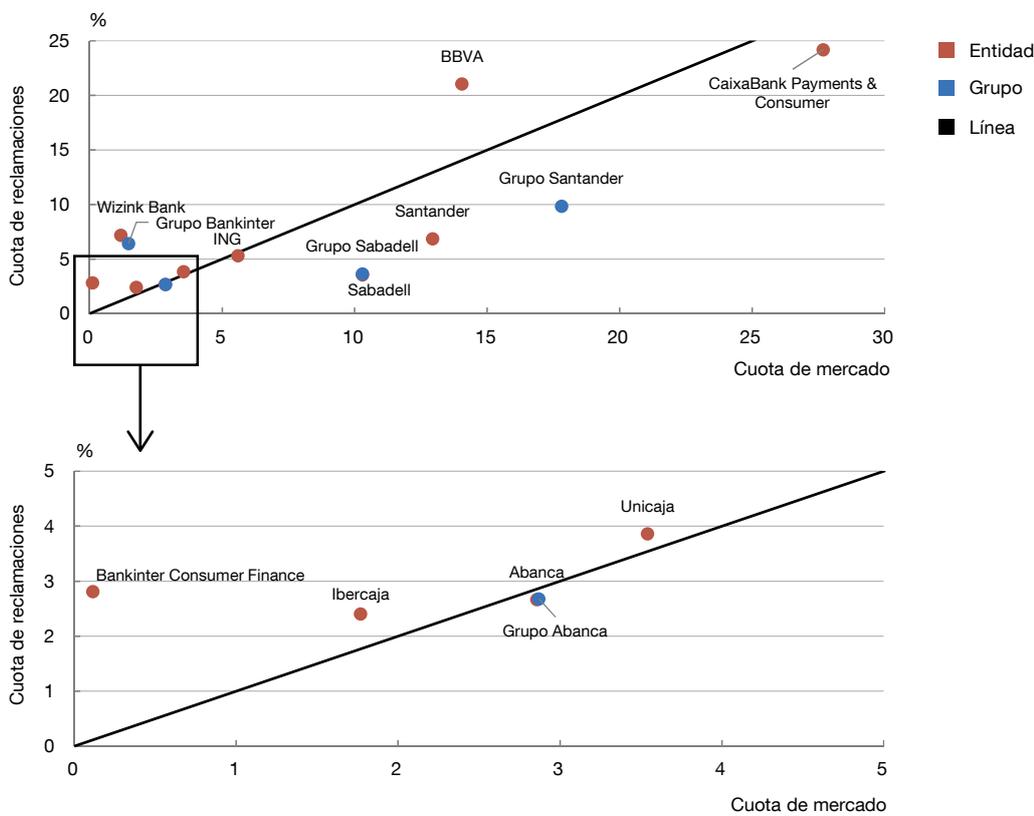
### 1.5 Indicadores de reclamación y comportamiento de las entidades

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.



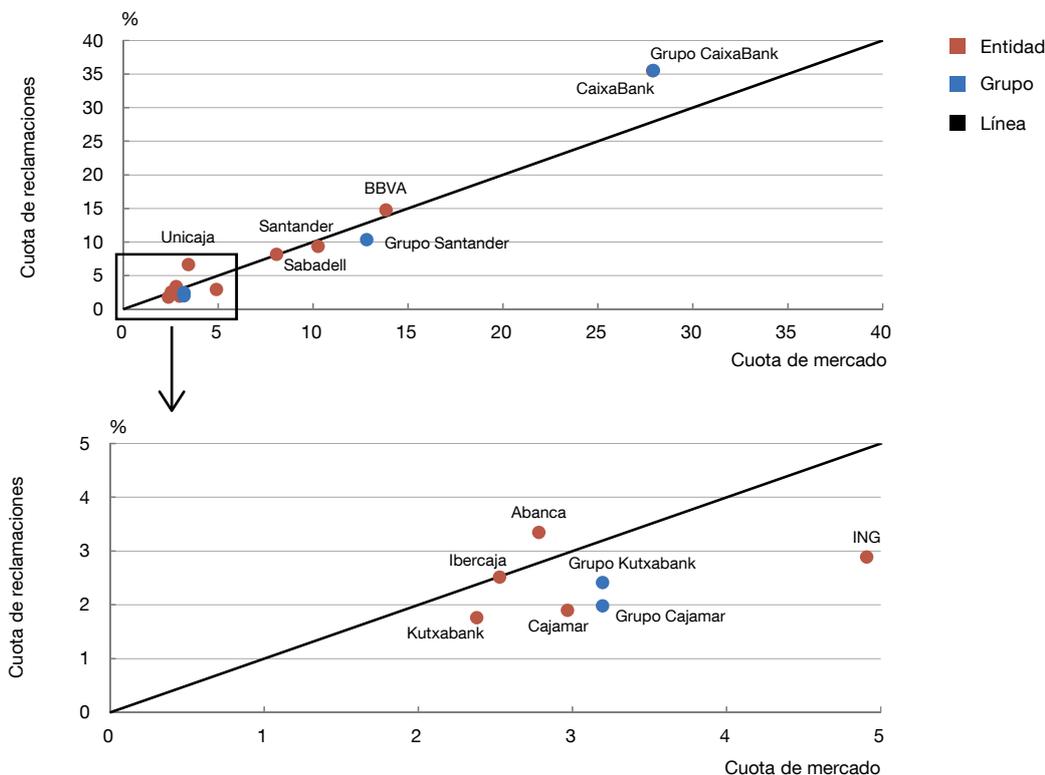
reclamante (IFR) 2.973, con un informe favorable a la entidad (IFE) 4.007 y sin pronunciamiento (ISP) 646.

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).

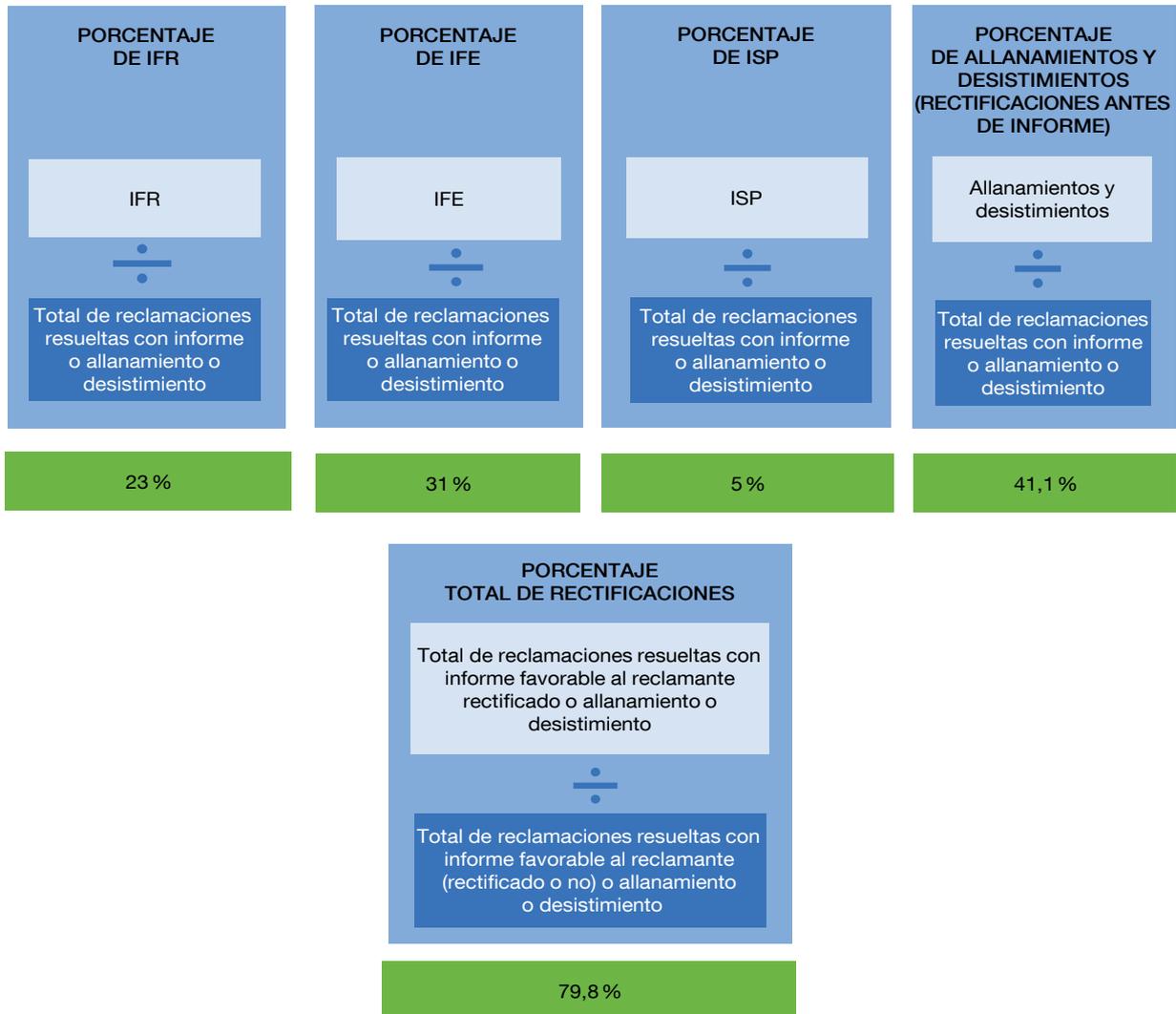
Lógicamente, esto hace que el peso relativo de los IFE, IFR y RAI de esta serie temporal no coincida con el publicado en años anteriores a 2022, previos a la adopción de las mencionadas decisiones.

Para el período analizado, puede observarse:

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

Esquema 1.2

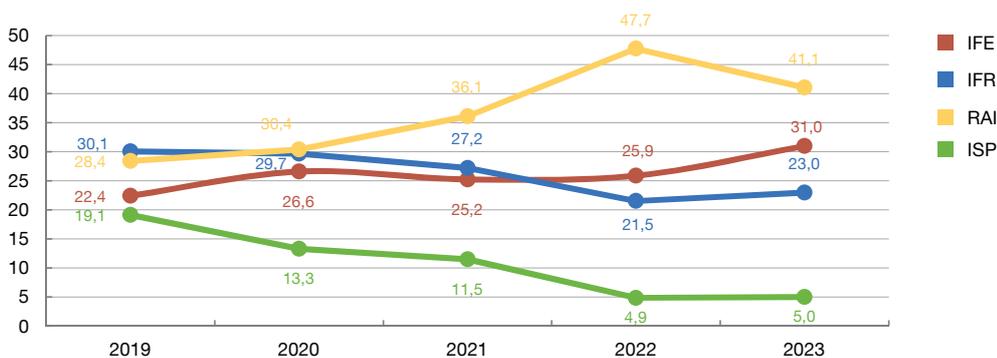
Fórmulas de cálculo en el ámbito de las reclamaciones



FUENTE: Banco de España.

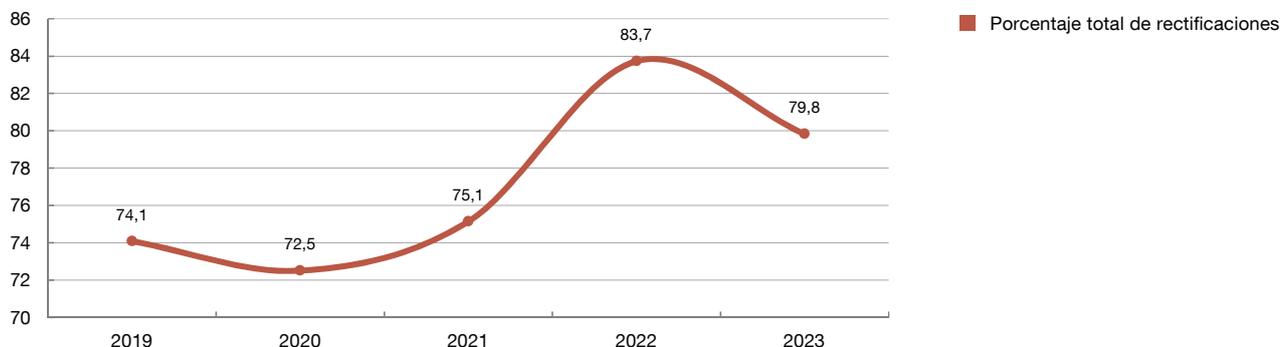
Gráfico 1.11

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 rectificadas)	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:

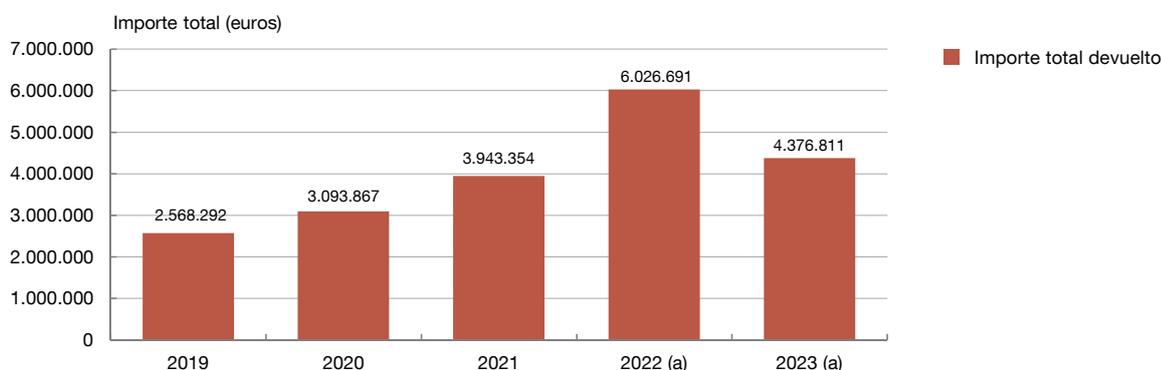
- a) En el caso de las hipotecas, el porcentaje de rectificación ha disminuido un 4,1 %, debido, principalmente, al descenso de las rectificaciones después de informe y a pesar del ligero aumento de los allanamientos y desistimientos.
- b) Por lo que respecta a las tarjetas, la situación es la inversa: 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 rectificadas). 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.

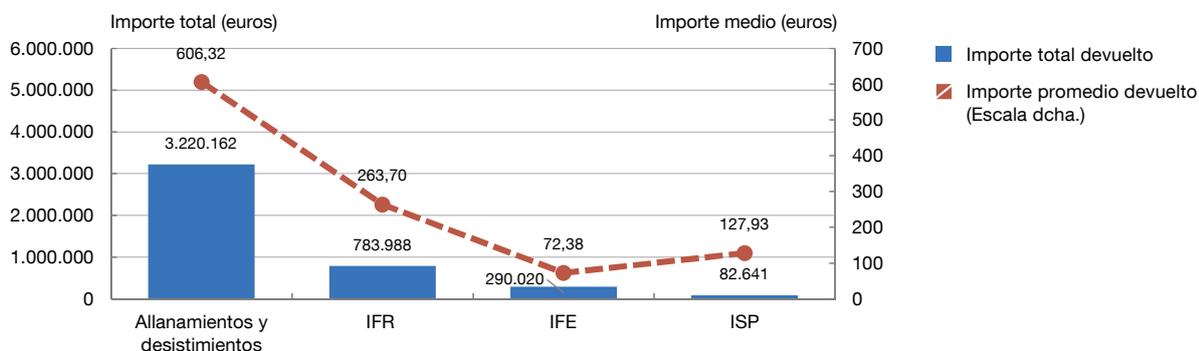
En el anejo estadístico (cuadro A1.3), al final de este capítulo, pueden consultarse, para cada entidad, el número y el peso relativo de las reclamaciones finalizadas con RAI, IFR, IFE, ISP y el porcentaje total de rectificaciones obtenido<sup>2</sup>.

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.



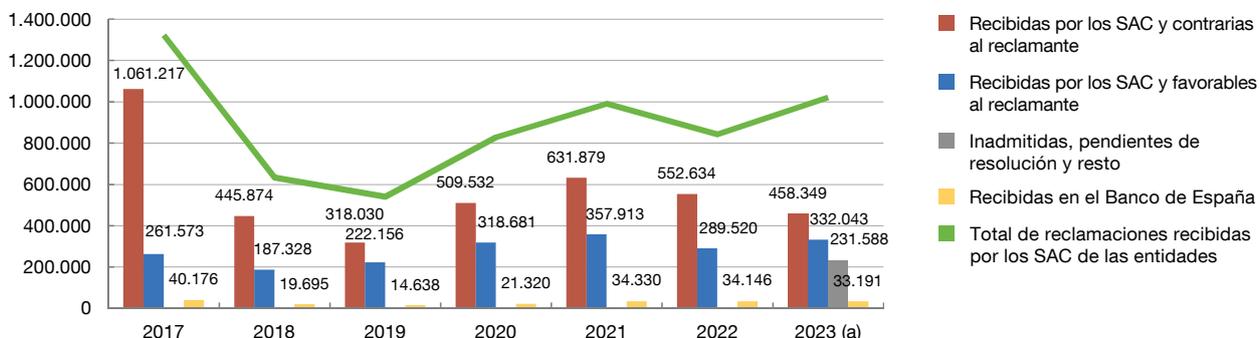
Los SAC desempeñan dos funciones principales: por un lado, la función de tramitación de quejas y reclamaciones de la clientela (sin duda, la más evidente e inmediata) y, por otro, la función de control (mucho más estratégica e independiente), como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de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

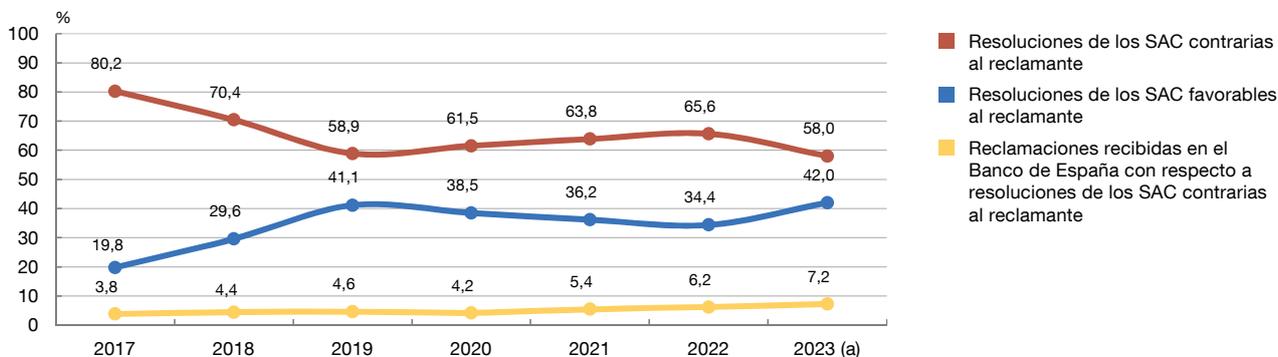
Gráfico 1.15

**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,

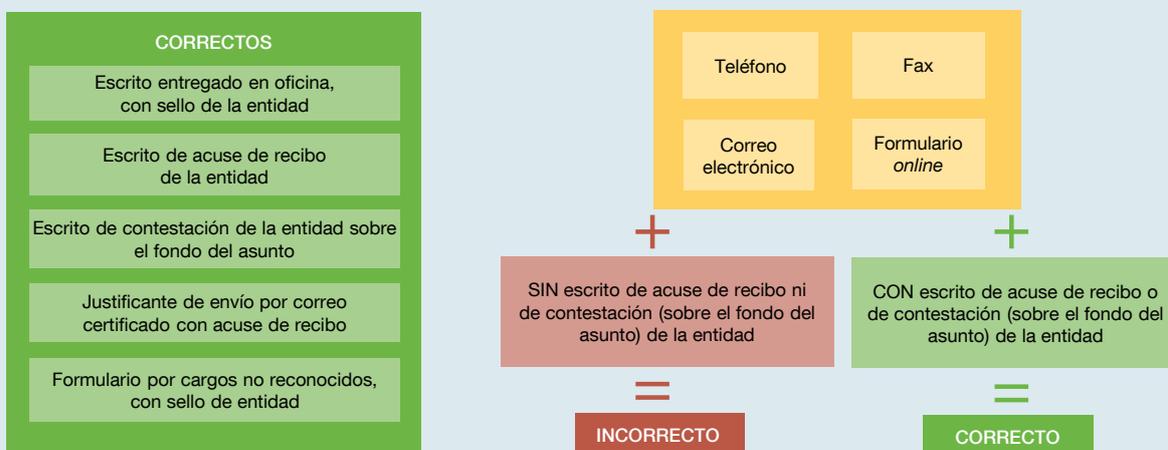
remitiendo un «pantallazo» donde conste el acuse de recibo —mediante «su formulario ha sido recibido correctamente» o similar—. En algunos casos, el sistema de las entidades remite automáticamente al cliente un acuse de recibo en formato PDF imprimible, que permite su almacenamiento en soporte duradero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

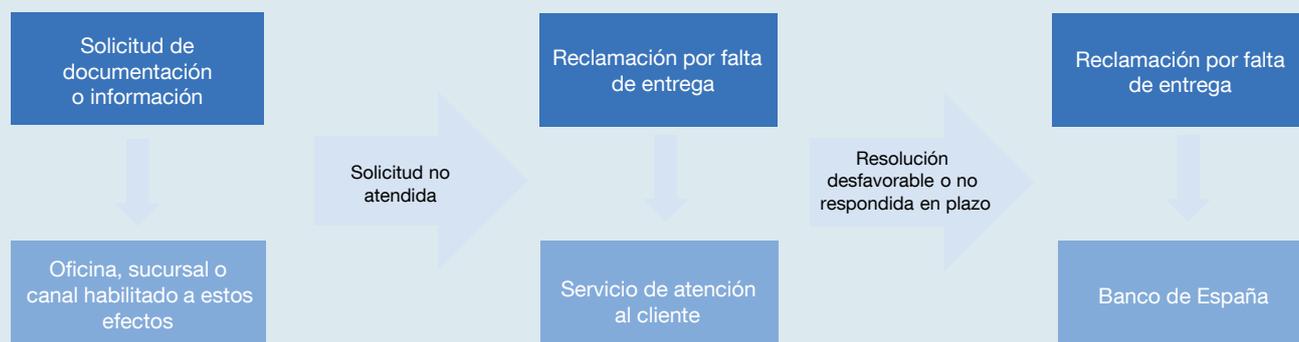
Recuadro 1.3

**¿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.

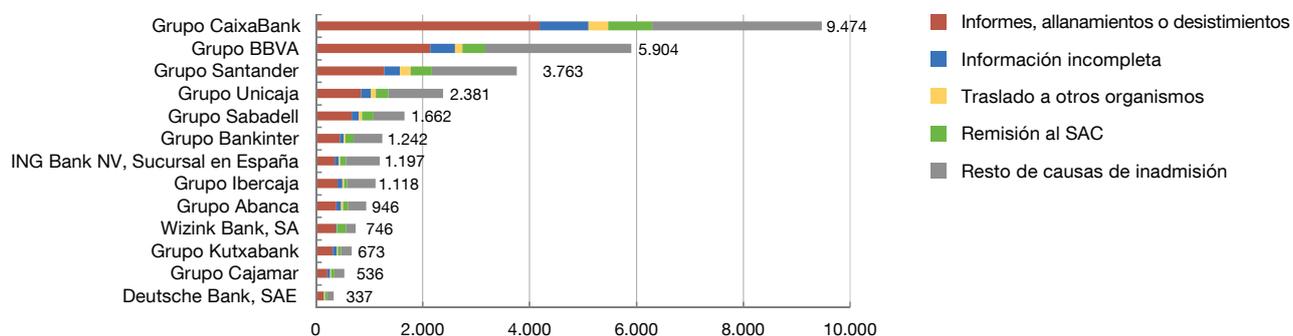
Cuadro A1.2

**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>
Cajasiete, 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.

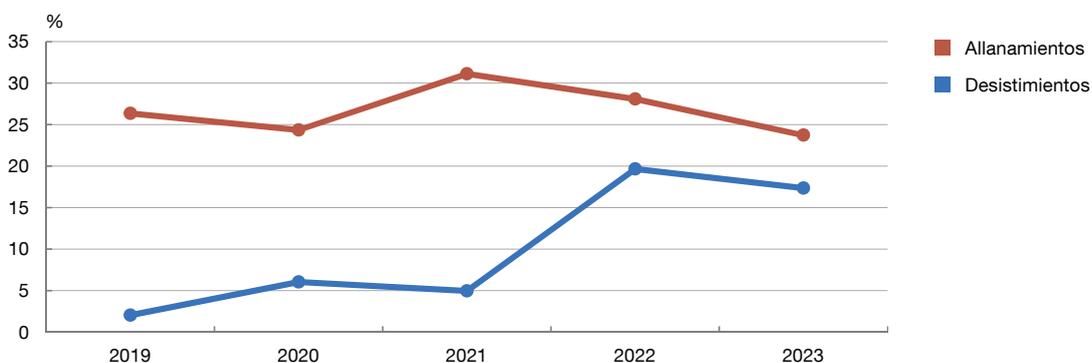
**a** Este porcentaje incluye tanto las rectificaciones antes de informe (allanamientos y desistimientos) como las rectificaciones después de informe (IFR rectificadas). Véase esquema 1.2.

**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.

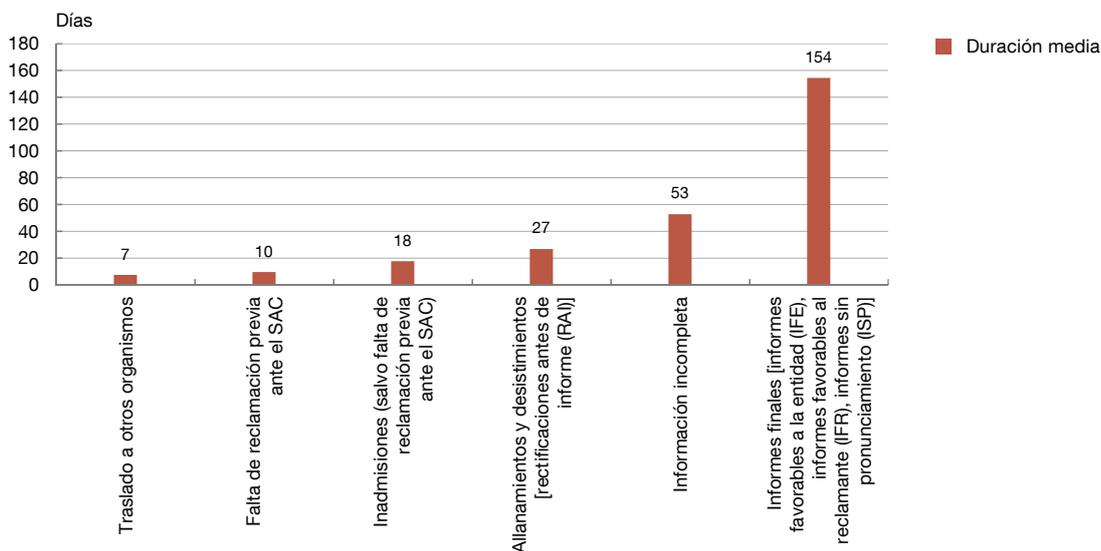
Cuadro A2.1

**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.

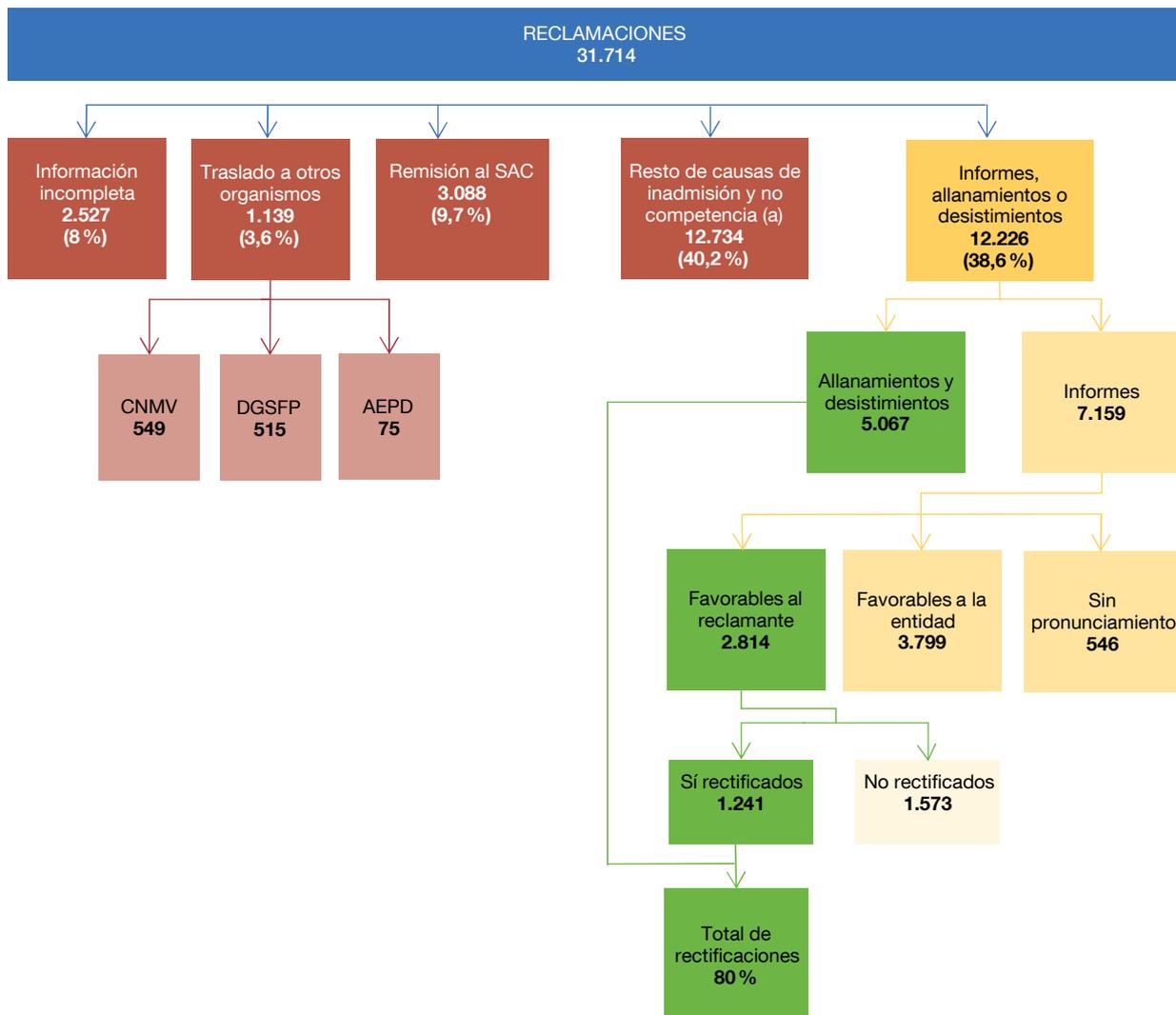
Gráfico A2.1

**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>
Inadmisión 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.

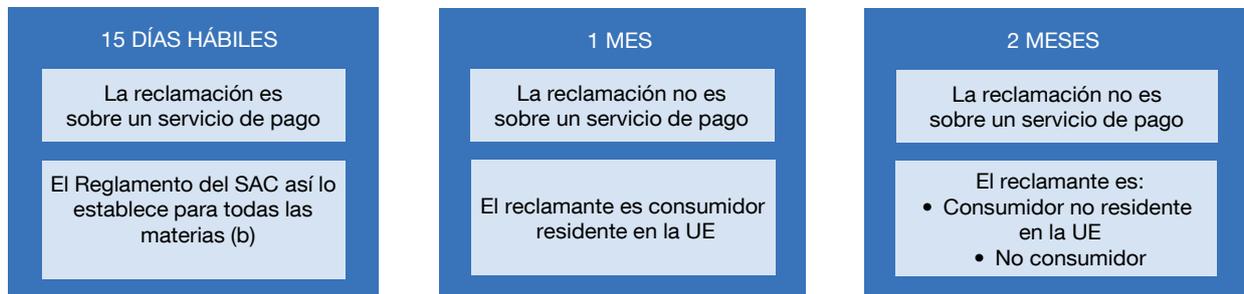
En el presente ejercicio, en **3.336 de los casos presentados (10,1 % del total de expedientes tramitados)** la reclamación no pudo ser admitida a trámite por no haber acudido el cliente al SAC/DEC o por acudir al Banco de España sin que se hubiera agotado el plazo de respuesta para la entidad. Estos 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).