

Capítulo 2

Análisis de expedientes resueltos

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

1.1 Consideraciones procedimentales



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

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

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

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

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

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

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

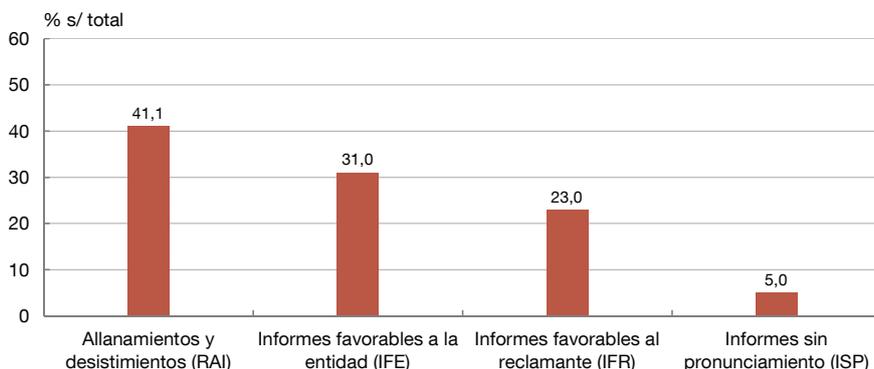
Si el informe final sobre el fondo del asunto fuera desfavorable a la entidad reclamada, esta deberá comunicar expresamente, en un mes desde la notificación del informe, la aceptación de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo (es decir, comunicar si rectifica o no), así como aportar la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

1.2 Consideraciones sobre la información estadística

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

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

Gráfico 2.1

Porcentaje relativo de allanamientos, desistimientos e informes finales


FUENTE: Banco de España.

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

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

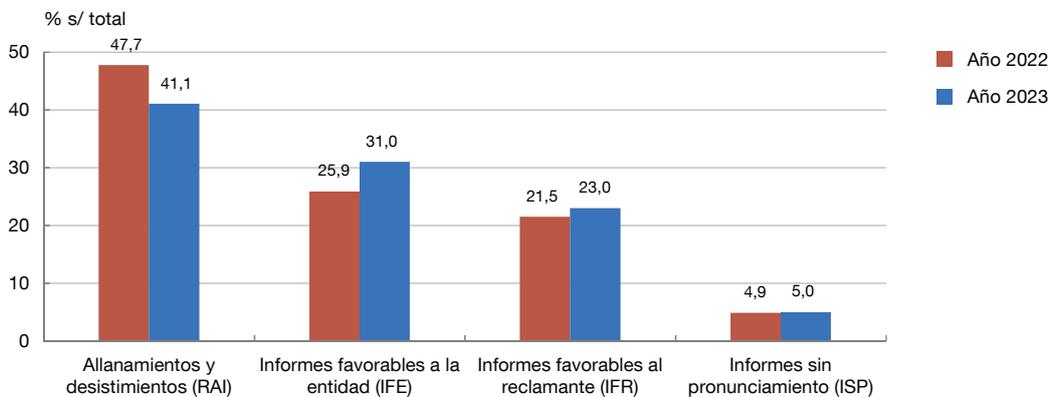
En lo relativo a esta fase en la que el Banco de España es competente para realizar un análisis, el número total de expedientes ha disminuido en un 20 % (de 16.178 en 2022 a 12.937 en 2023). Como puede apreciarse en el gráfico 2.2, los que finalizan con rectificación antes de informe (RAI) han disminuido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

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

Las principales conclusiones son las siguientes:

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

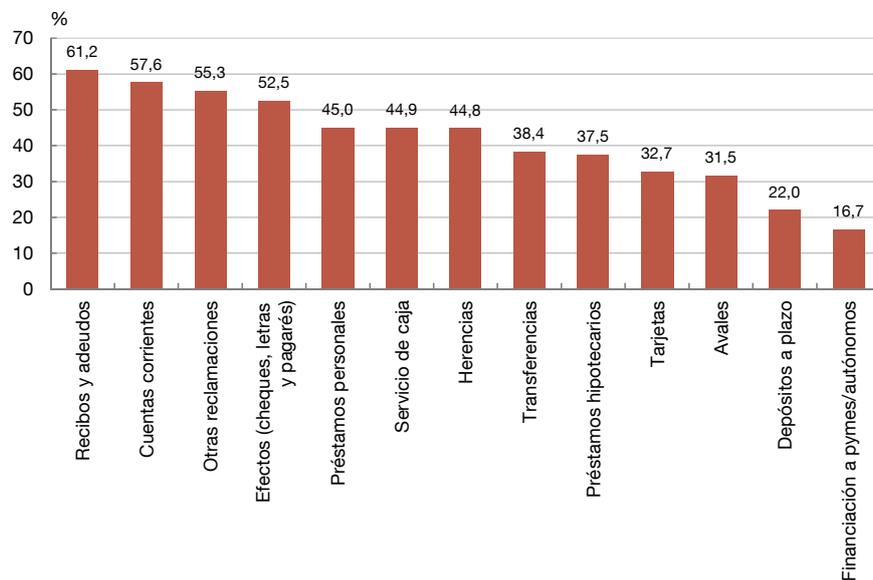
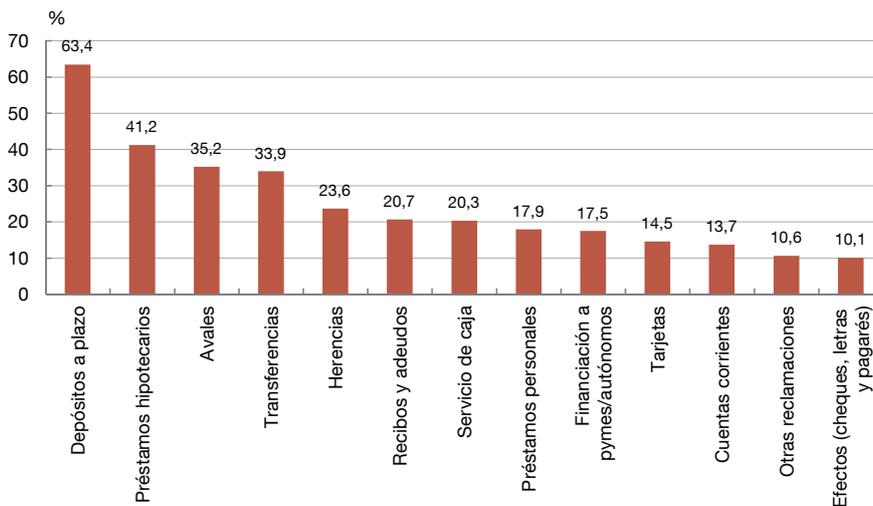
Gráfico 2.2

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


FUENTE: Banco de España.

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

Gráfico 2.3

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

2.3.b Informes favorables al reclamante (IFR)


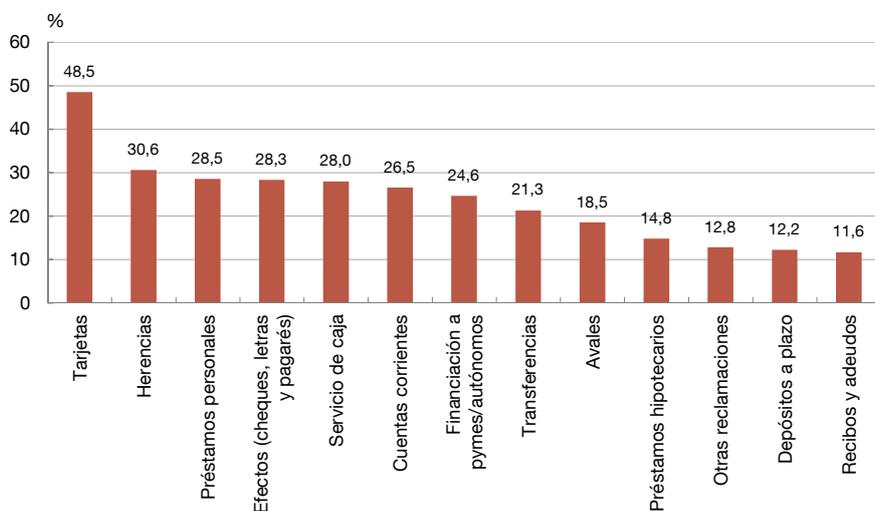
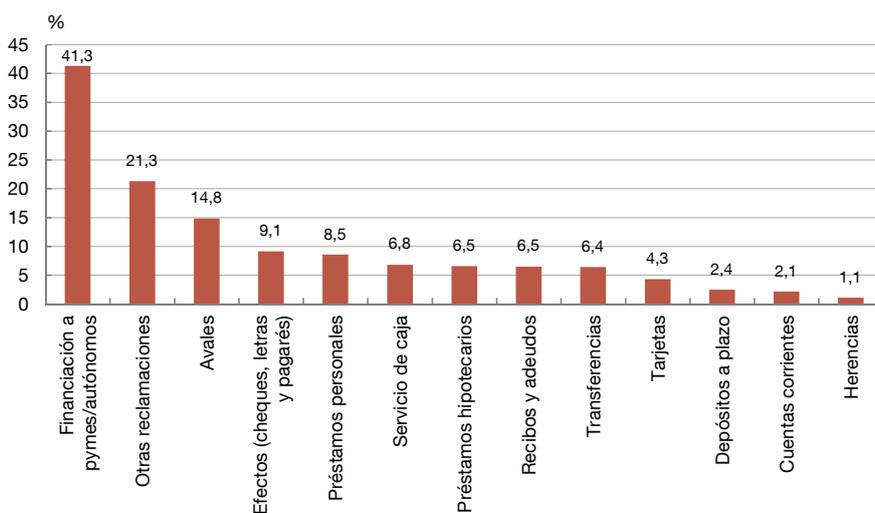
FUENTE: Banco de España.



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

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

Gráfico 2.3

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

2.3.d Informes sin pronunciamiento (ISP)


FUENTE: Banco de España.



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

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

2 Detalle de los allanamientos y desistimientos

2.1 Temáticas destacadas

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

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

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

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

Cuadro 2.1

Materias de reclamación de los allanamientos y desistimientos. Comparativa con 2022

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

FUENTE: Banco de España.

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

Cuadro 2.2

Allanamientos y desistimientos. Ranking de entidades

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

FUENTE: Banco de España.

2.2 Ranking de entidades

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

3 Detalle de los informes favorables a la entidad

3.1 Temáticas destacadas

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

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

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

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

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 2.4

IFE. Ranking de entidades

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

FUENTE: Banco de España.

3.2 Ranking de entidades

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

4 Detalle de los informes favorables al reclamante

4.1 Temáticas destacadas

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

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

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

Cuadro 2.5

Materias de reclamación de los IFR. Comparativa con 2022

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

FUENTE: Banco de España.

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

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

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

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



Para mayor información, véanse los capítulos 1, 2 y 7 del [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#) correspondiente a junio de 2024.

4.2 *Ranking* de entidades

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

Cuadro 2.6

IFR. Ranking de entidades

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

FUENTE: Banco de España.

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



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) para la visualización de estos datos. En la tercera página del apartado «Detalle por entidad reclamada» aparecen reflejadas la totalidad de las entidades y grupos (el 100 % de las reclamaciones). Al seleccionar un grupo en concreto, se visualizan los datos agregados del grupo y de cada una de las entidades que lo conforman. En el caso de algunos grupos, se verá que únicamente aparece una entidad (por ejemplo, grupo BBVA o grupo Unicaja). Ello se debe a que el resto de las entidades con las que comparte SAC no han recibido ninguna reclamación en el Banco de España.

5 Fase de rectificación

5.1 Actuaciones posinforme

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

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

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



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

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

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

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

5.2 Temáticas destacadas de los informes no rectificadas

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

Cuadro 2.7

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

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

FUENTE: Banco de España.

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

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

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

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

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

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

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

Cuadro 2.8

IFR no rectificadas. Ranking de entidades

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

FUENTE: Banco de España.

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

Recuadro 2.1

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

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

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

Casos en los que no se da por buena una rectificación

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