

## Presentación del gobernador Pablo Hernández de Cos



La *Memoria de Reclamaciones* del Banco de España da cumplimiento a la obligación legal de elaborar y publicar, con carácter anual, un resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y de los criterios aplicados en su resolución. Adicionalmente, proporciona un análisis de esos criterios, de manera que la publicación se ha convertido en una herramienta para conocer las mejores prácticas bancarias en los ámbitos de las operativas bancaria y de pagos.

A lo largo de más de 30 años de andadura, el sistema de reclamaciones del Banco de España ha analizado centenares de miles de casos planteados por los ciudadanos y ha contribuido a la resolución de un enorme número de disputas entre éstos y las entidades supervisadas. Asimismo, ha permitido ir elaborando una serie de estándares de conducta para las entidades sobre la base de la doctrina de buenas prácticas bancarias.

El proceso de reclamaciones ante el Banco de España –análogo al que se sigue por los otros supervisores financieros en las áreas de valores y seguros- se circunscribe por ley al análisis de la actuación de las entidades supervisadas en cuanto a la correcta aplicación de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas bancarias. Además, las reclamaciones permiten tomar el pulso al estado de las relaciones de la banca con sus clientes y detectar sus problemas, lo que constituye un valioso mecanismo de alerta temprana para la supervisión de conducta.

Más allá de la utilidad que reporta al supervisor, el sistema de reclamaciones –en sus dos instancias, la previa, ante la entidad, y la segunda, ante el Banco de España– atesora un cualificado conocimiento sobre las incidencias que, en el día a día, sufren las relaciones de las entidades con sus clientes y, en especial, las relacionadas con los procesos de comercialización y de prestación de servicios. Su explotación por parte de las entidades puede ayudar a la mejora de los correspondientes procedimientos internos, a la adecuación de la formación y de los incentivos de los empleados y, también, al correcto diseño y gobernanza de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. De ahí la importancia de que los servicios o departamentos de atención al cliente de las entidades dispongan, por un

lado, de medios humanos y materiales adecuados y, por otro, de mecanismos eficaces de reporte a la dirección de las entidades.

El servicio de reclamaciones y consultas aporta también información muy útil para diseñar e implementar adecuadamente las estrategias de educación financiera de los ciudadanos. Promover la estabilidad financiera requiere, sin duda, un enfoque global, que incluye no solo una sólida regulación y supervisión de conducta, sino también una adecuada cultura financiera de toda la sociedad. Por ello, mejorar los conocimientos financieros de la sociedad se ha convertido en una cuestión prioritaria en el largo plazo para los bancos centrales y los supervisores y así queda reflejado en nuestro actual Plan Estratégico como uno de los ejes para incrementar nuestra aportación de valor a la sociedad. Pues bien, el servicio de reclamaciones y consultas resulta muy útil para detectar lagunas en los conocimientos de los ciudadanos y eventuales problemas de comprensión de los productos y servicios que ofrecen los intermediarios bancarios y de pagos.

La utilidad del servicio de reclamaciones y consultas se ha puesto de manifiesto particularmente en los momentos más agudos de la crisis económica generada por la pandemia. En un momento en el que, por un lado, la prestación de servicios bancarios y de pagos se vio enormemente limitada por el confinamiento de la población y en el que, por otro, se pusieron en marcha mecanismos urgentes y novedosos de alivio para los deudores, la atención de consultas y reclamaciones y las orientaciones supervisoras de carácter preventivo jugaron un papel no desdeñable en la normalización de las relaciones entre los clientes y las entidades. Así, en 2020, las consultas tramitadas por el Banco de España aumentaron un 53,9 %, alcanzando las 46.884. Por su parte las reclamaciones crecieron el 45,6 % hasta llegar a las 21.320, en línea con la media anual en la última década.

Como en otras áreas del Banco de España, el esfuerzo y profesionalidad de los empleados de nuestra institución hizo posible responder con éxito a esta prueba de tensión derivada de la situación insólita creada por la pandemia. Aprovecho la publicación de esta Memoria para agradecerles públicamente su compromiso. Una Memoria que refleja la capacidad del sistema de reclamaciones y consultas

para prestar a los ciudadanos un servicio que, lejos de limitarse al análisis de disputas singulares, sin duda importantes, también aporta valor al conjunto de la sociedad a través de una mejor conducta de las entidades y una mayor educación financiera.

**Pablo Hernández de Cos**  
Gobernador del Banco de España