



Presentación del gobernador

José Luis Escrivá



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

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

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

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

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

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

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

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

José Luis Escrivá

Gobernador del Banco de España