

## Presentación del gobernador Pablo Hernández de Cos



La vocación de servicio a los ciudadanos que guía las actuaciones del Banco de España tiene en la memoria anual de las reclamaciones recibidas uno de sus exponentes más claros. En efecto, más allá de ser un instrumento para cumplir con determinados mandatos legales, la *Memoria de Reclamaciones* del Banco de España constituye una dación de cuentas a la sociedad, al ofrecer una amplia información cuantitativa y cualitativa sobre el desempeño de una función directamente relacionada con la salvaguarda de los intereses de los ciudadanos. A través de esta dación de cuentas, no solo se informa al ciudadano de la prestación de un servicio público, sino que se le proporciona información relevante para tener mejores relaciones con los intermediarios financieros.

La puesta en marcha de sistemas de resolución de disputas específicamente diseñados para el ámbito de los servicios financieros se ha venido revelando como una potente herramienta de ordenación del mercado en un triple sentido. En primer lugar, resuelve conflictos particulares entre los proveedores de tales servicios y sus clientes, de una manera reglada y con garantías para los segundos, que, en la mayor parte de los casos, son la parte más vulnerable.

En segundo lugar, las reclamaciones actúan como un elemento corrector de la conducta de las entidades. De este modo, a partir de la resolución de disputas singulares, las entidades pueden llegar a identificar puntos débiles en los procedimientos internos que tienen establecidos para la aprobación y comercialización de nuevos productos, para la adecuación de dichos productos a los diferentes tipos de clientes o, incluso, para la formación y los incentivos de la red de ventas. Esta identificación temprana permite la adopción de medidas correctoras, la fidelización de los clientes e, incluso, en algunos casos, la prevención de futura litigiosidad.

En tercer lugar, la existencia de un sistema eficaz de resolución de conflictos facilita las tareas de regulación y supervisión. En el caso de la regulación, a través de la detección de insuficiencias y lagunas normativas y, también, mediante la generación de criterios de buenas prácticas, que, posteriormente, pueden llegar a fundamentar desarrollos regulatorios. En efecto, ante la imposibilidad de que la normativa pueda cubrir toda la casuística implícita en las relaciones financieras, el análisis y la resolución de decenas o, a veces, cientos de reclamaciones de

contenido similar permiten que el Banco de España vaya asentando criterios para valorar, desde la óptica de la transparencia, las prácticas más habituales del mercado y su impacto sobre las relaciones entre los clientes y las entidades. En este sentido, la *Memoria de Reclamaciones* contiene un repositorio, su capítulo 2, de criterios de buenas prácticas aplicados a la resolución de las reclamaciones, que constituye una referencia básica para entender el funcionamiento del mercado financiero y para visualizar los aspectos que pueden requerir acción regulatoria. Y, por lo que respecta a la función supervisora, la resolución de reclamaciones aporta un enorme valor a la identificación de aquellos aspectos de la actuación singular de cada entidad que requieren revisión y, en su caso, medidas preventivas o correctoras.

Adicionalmente, el conocimiento que se genera al resolver las reclamaciones y consultas constituye un elemento básico para diseñar e implementar adecuadamente las estrategias de educación financiera de los ciudadanos. Así, las reclamaciones y las consultas permiten 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 pago. Y, lógicamente, iluminan las acciones de educación financiera que es necesario adoptar para cubrir esas lagunas y para que, en definitiva, mejore el bienestar financiero de la sociedad y se reduzcan la vulnerabilidad y la exclusión financieras.

Este año, además, se cumple el trigésimo quinto aniversario del Servicio de Reclamaciones del Banco de España (en la actualidad, esta actividad la desempeña el Departamento de Conducta de Entidades). Se trata de un servicio verdaderamente pionero, que, de alguna manera, inspiró los que posteriormente se establecieron en España para las actividades de inversión y de aseguramiento, y que se ha adaptado a lo largo de su trayectoria a las cambiantes necesidades de la sociedad y del mercado bancario. Asimismo, al inicio de este siglo, fue uno de los promotores de FinNet, la red de la Unión Europea para la resolución de los conflictos transfronterizos relacionados con los servicios financieros, lo que muestra los beneficios que, también en el ámbito internacional, aporta un sistema eficaz de resolución de disputas al funcionamiento ordenado del mercado de servicios financieros.

No puedo terminar sin referirme, aunque sea muy brevemente, al compromiso del Banco de España con la educación financiera y con la supervisión de conducta, de la que, como se ha señalado, la resolución de reclamaciones forma parte. Este compromiso, que figuraba en nuestro Plan Estratégico 2020-2024, se ha visto recientemente reforzado con la creación de una Dirección General de Conducta Financiera y Billetes y de las estructuras organizativas necesarias para maximizar el impacto de las actuaciones del Banco de España en estas materias, en el convencimiento de que, como señalaba al inicio, dicho compromiso constituye una muestra inequívoca de nuestra vocación de servicio a los ciudadanos.

**Pablo Hernández de Cos**

Gobernador del Banco de España