

Presentación del gobernador Pablo Hernández de Cos



La *Memoria de Reclamaciones* es la publicación del Banco de España que resume, con carácter anual, las consultas y reclamaciones atendidas durante el ejercicio y los criterios aplicados en su resolución. Asimismo, incorpora un análisis de esos criterios, y de este modo da a conocer las mejores prácticas bancarias en los ámbitos de las operativas bancaria y de pagos. La principal novedad de la Memoria de este año consiste precisamente en enriquecer el tradicional capítulo dedicado a recopilar la normativa y las buenas prácticas bancarias con el lanzamiento de una aplicación, EncuenTRA, disponible en nuestro sitio web en <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/encuentra.html>. EncuenTRA permite la consulta de la normativa y las buenas prácticas bancarias. Esta iniciativa se enmarca en las actuaciones derivadas de la implantación del Plan Estratégico 2024, que tiene como uno de sus ejes prioritarios el fortalecimiento de la supervisión de conducta y el fomento de la educación financiera.

El desarrollo, recopilación y difusión de las buenas prácticas bancarias resulta esencial para promover una adecuada conducta de las entidades. En primer lugar, la información de detalle obtenida de la permanente interacción de los servicios de reclamaciones con clientes y entidades es necesaria para mantener siempre actualizadas estas buenas prácticas respecto a los cambiantes desarrollos del mercado.

En segundo lugar, el conocimiento que se deriva de la resolución de reclamaciones y de consultas también resulta crucial para ajustar la normativa y supervisión de conducta y de transparencia informativa a la realidad del mercado y detectar posibles lagunas. En efecto, las reclamaciones contienen una información que, por un lado, permite una eventual acción supervisora inmediata con fines preventivos y, por otro, alimenta tanto el proceso de calibración del riesgo de conducta de las distintas entidades como la definición de objetos supervisables, dentro de la planificación supervisora. Asimismo, las reclamaciones ayudan a valorar la eficacia de las correcciones sugeridas o impuestas por los supervisores de conducta a las entidades, y la necesidad de que estas sean complementadas con acciones regulatorias.

En tercer lugar, la información extraída del proceso de resolución de reclamaciones también facilita la detección de lagunas en la educación económico-financiera de la clientela bancaria y, en consecuencia, constituye un elemento básico para diseñar e implementar las estrategias de mejora de la educación financiera y, en última instancia, facilitar decisiones financieras adecuadas por parte de los ciudadanos y reducir el riesgo de vulnerabilidad y exclusión.

Adicionalmente, no podemos olvidar el papel que desempeña la resolución de reclamaciones como mecanismo de alerta temprana para las propias entidades supervisadas frente a posibles anomalías en sus procesos de aprobación y comercialización de productos y servicios.

Esta Memoria contribuye también a dar a conocer al público la labor realizada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (hoy integrado en el Departamento de Conducta de Entidades) y la importancia que tiene para el adecuado funcionamiento del sistema financiero. Contar con sistemas de reclamaciones eficaces y adecuadamente dotados para la resolución rápida y satisfactoria de las disputas entre las partes por vías alternativas a las judiciales redundan en un funcionamiento ordenado del mercado y, por tanto, contribuye a la confianza en el sistema y a la estabilidad financiera. Un sistema que incluye como elementos esenciales no solo los servicios de reclamaciones, sino también los servicios de atención al cliente (SAC) de las propias entidades. De hecho, en los últimos años, más del 95 % de las reclamaciones de los clientes en el ámbito bancario han sido resueltas por los SAC, de manera que el número de reclamaciones que finalmente llegan al Servicio de Reclamaciones del Banco de España se ha estabilizado en torno a las 35.000 anuales.

En definitiva, la resolución de reclamaciones se configura como una pieza fundamental de la supervisión de conducta que tiene encomendada el Banco de España y que resulta esencial para la generación de confianza entre los clientes y las entidades. Y, en este sentido, más allá del cumplimiento de una previsión normativa, la Memoria que sigue debe leerse como una dación de cuentas del Banco sobre una función directamente relacionada con los intereses de la ciudadanía y con nuestra vocación de servicio público.

Pablo Hernández de Cos
Gobernador del Banco de España