

**ANUNCIO DEL PROCESO DE AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICAS DEL PROYECTO DE GUÍA SUPERVISORA DEL BANCO DE ESPAÑA SOBRE LOS CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA.**

Al objeto de dar audiencia a los interesados y recabar sus opiniones sobre las guías en materia supervisora que el Banco de España elabora de acuerdo con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, se publica el proyecto de Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades supervisadas por el Banco de España.

El proyecto de Guía se dirige a las entidades supervisadas por el Banco de España sujetas a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en las entidades financieras.

La Guía tiene por objeto transmitir a las entidades los principios y criterios de supervisión que deben ser utilizados para valorar la organización y el funcionamiento de sus SAC. Las directrices han sido desarrolladas por el Banco de España a partir de las mejores prácticas identificadas en este ámbito en el ejercicio de la función de supervisión en materia de conducta en los últimos años, teniendo en cuenta tanto la normativa nacional aplicable, como las guías supervisoras adoptadas por el Banco de España en esta materia.

Se ruega a quien desee formular comentarios sobre este proyecto que los haga llegar al Banco de España, antes del 29 de enero de 2021, a través del siguiente buzón de correo electrónico: [conducta.entidades@bde.es](mailto:conducta.entidades@bde.es) Las entidades habrán de canalizar sus comentarios a través de sus correspondientes asociaciones representativas.