

UN BANCO CERCANO

SERVICIO PRESENCIAL DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SOBRE FINANZAS PERSONALES

PROYECTO PILOTO SUCURSAL DE VALÈNCIA

ALBERTO RÍOS

DIRECTOR GENERAL DE CONDUCTA FINANCIERA Y BILLETES

6 NOV. 2025

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema



PLAN ESTRATÉGICO 2030

Un banco cercano

¿Por qué
este
proyecto?

Refuerzo del papel de las
sucursales para acercarse
a la sociedad



Impulso de la educación
financiera para equilibrar la
relación entidades-
ciudadanos

Experiencia
en resolver
consultas a la
ciudadanía

¿Por qué València?



BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

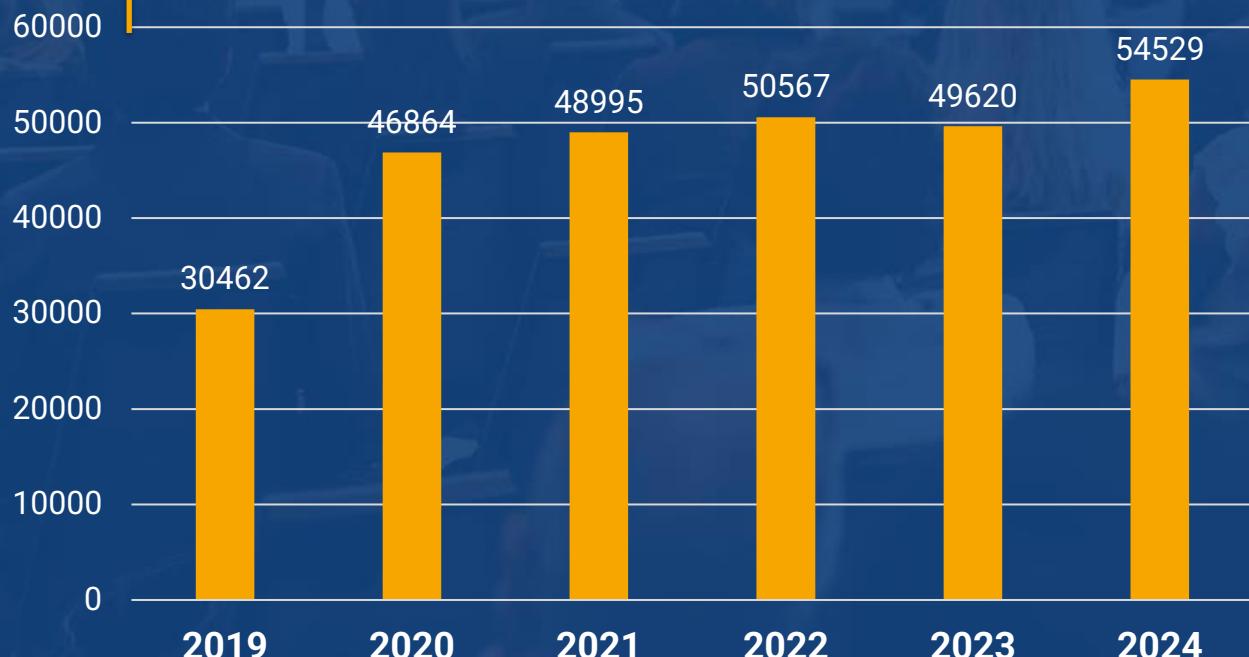
- ✓ **Por la representatividad de la ciudad y su entorno**
- ✓ **Por las características de la sucursal (espacios y personas)**
- ✓ **Por el entorno socioeconómico y las posibilidades de evolución**
- ✓ **Para reforzar el compromiso del BE con la recuperación tras la DANA**

CONTEXTO DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

Dudas de los ciudadanos

El número de consultas al Banco de España casi se ha duplicado desde la pandemia

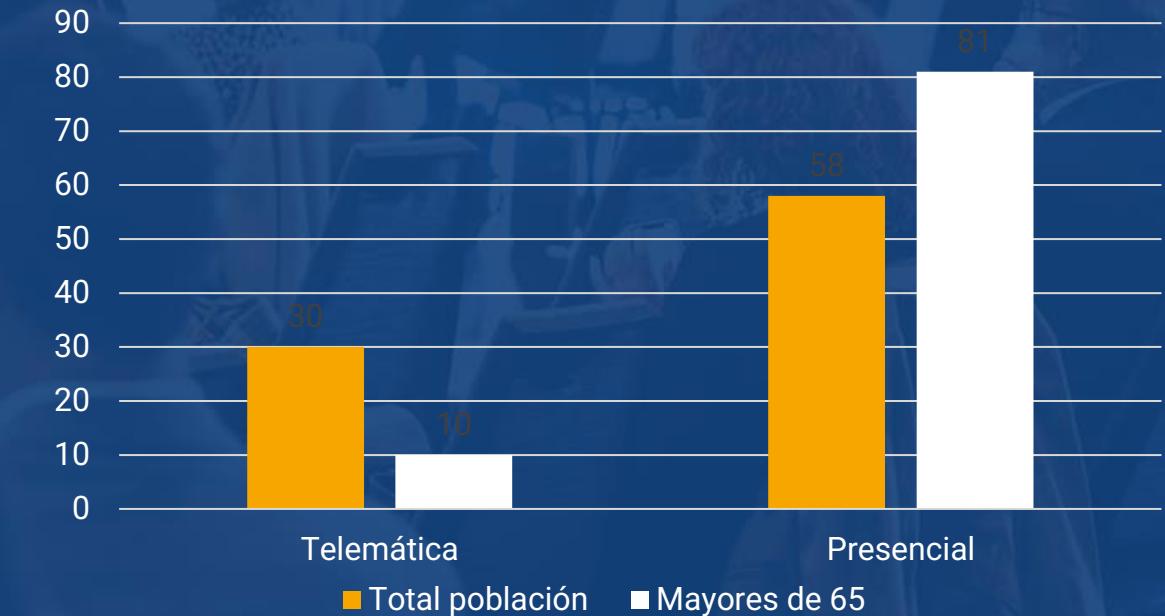
Consultas



Preferencia por la atención presencial

Según el EHUE¹, la atención presencial proporciona mayor confianza a más de la mitad de los clientes, especialmente entre los mayores

Canal preferido para gestiones bancarias



¹Estudio de hábitos de uso del efectivo-2024)

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Servicio presencial de orientación al ciudadano

Centrado en las finanzas domésticas y trámites en BdE

Desarrolla un nuevo modelo de atención en mesa e incorpora nuevas tecnologías al proceso

En función de los resultados se extenderá a otras sucursales y a otros ámbitos (autónomos, ...)

1



El ciudadano, por teléfono o desde la web, pide cita y anticipa la consulta que quiere realizar



2

Se prepara la respuesta y se traslada la explicación al ciudadano en entrevista presencial



3

En caso necesario, se hace seguimiento de la situación particular

¿QUÉ OFRECE Y QUÉ NO OFRECE EL SERVICIO?

1. Naturaleza de productos y servicios bancarios  Cuentas, tarjetas, préstamos, hipotecas, depósitos
Avales, cheques
 2. Derechos cliente y reclamaciones  Derechos del cliente bancario y cómo ejercerlos
Cómo presentar una reclamación (Entidad o BdE)
 3. Educación financiera  Orientación para tomar decisiones financieras informadas
Euribor, tipos de interés, CIR, simuladores, comparadores
 4. Trámites y procedimientos  Ayuda para completar trámites en el BdE
Redirección a otros organismos cuando proceda
- NO**  Información o valoración de entidades o productos concretos  ¿Debo contratar el producto X que ofrece la entidad A?
¿Qué hipoteca debo contratar?

OPORTUNIDAD PARA ORIENTAR MÁS Y MEJOR A LOS CIUDADANOS

ALGUNAS DUDAS QUE NOS LLEGAN DE LOS CIUDADANOS

1. ¿Tengo que pagar por cancelar
de forma anticipada mi hipoteca?

2. ¿Qué debo hacer para poner
una reclamación contra mi
banco?

3. Me he equivocado de IBAN al
realizar una transferencia, ¿Qué
puedo hacer?

4. Han efectuado un fraude con
mi tarjeta, ¿Qué puedo hacer?



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Respuesta a la
consulta

Ayuda con el trámite
en BdE

Redirección a otro
organismo

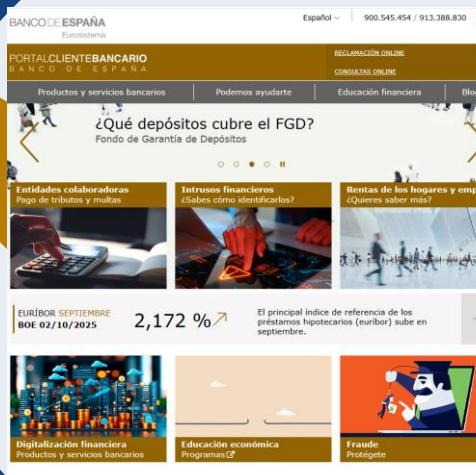
Información por
escrito

Seguimiento
posterior

COMPLEMENTARIEDAD DE SERVICIOS

CALL CENTER

900.545.454 / 913.388.830



PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

SERVICIO DE ORIENTACIÓN

Cita previa: 913 385 000
<https://cita-previa-bde.clorian.com/es/614-valencia>

INICIO DEL SERVICIO

24 de noviembre 2025

APERTURA CITA PREVIA

Lunes 10 de noviembre 2025

CONCLUSIONES

1. Ponemos en marcha un nuevo servicio presencial piloto de orientación ciudadana, en un contexto de preferencia por la atención personal y de desconfianza en fuentes de información tradicionales
2. El Banco de España mediante esta iniciativa busca reforzar la utilidad social de sus sucursales y mejorar la educación financiera de la ciudadanía
3. En esta primera fase estará orientado fundamentalmente a las finanzas domésticas, aunque en función de los resultados del piloto se ampliará a otras sucursales y a otros ámbitos (p.ej. autónomos, pymes, etc.)
4. Esta prestación complementa servicios, como el Portal del Cliente Bancario o el servicio telefónico de consultas y las acciones divulgativas del Banco de España en el ámbito de la educación financiera

Muchas gracias

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema