

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

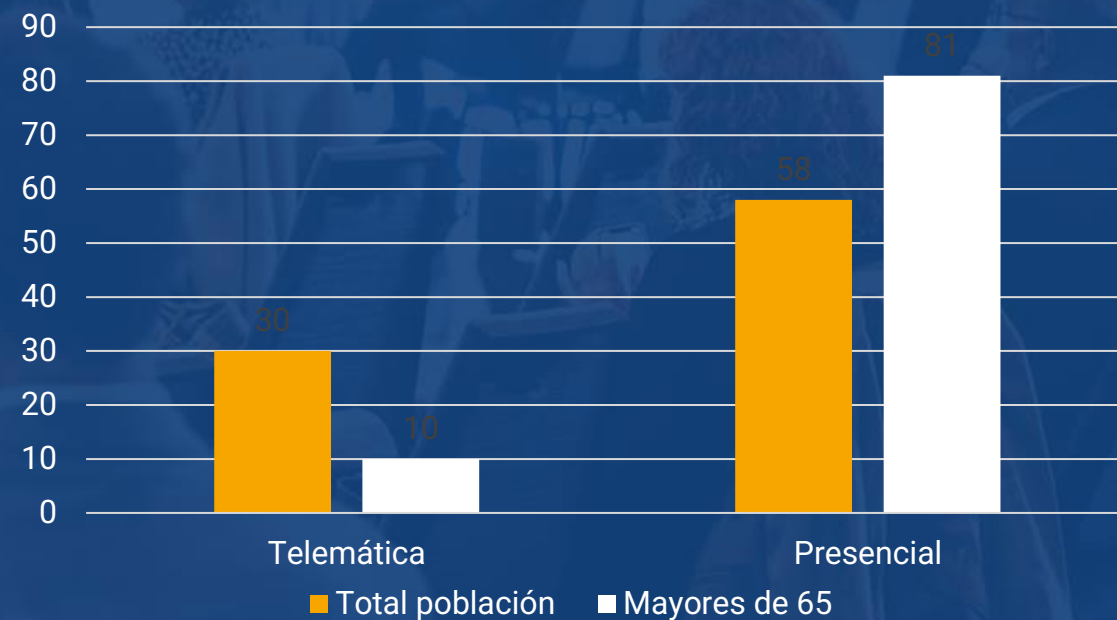
Consultas



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



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

2



En caso necesario,
se hace seguimiento
de la situación
particular

3

¿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

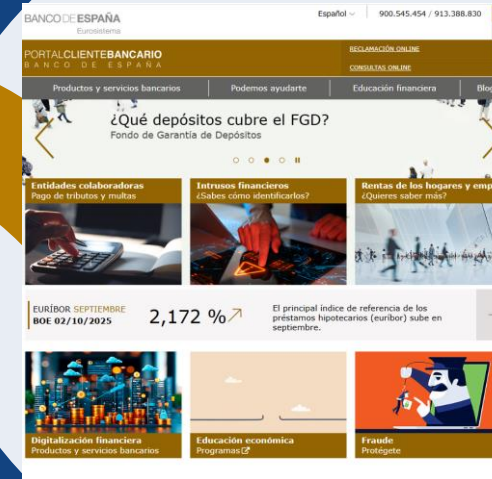
Información por escrito

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