



NOTA DE PRENSA

Madrid, 28 de junio de 2024

El Banco de España publica el primer Compendio de Criterios de Buenas Prácticas Bancarias

El Banco de España publica hoy el **Compendio de Criterios de Buenas Prácticas Bancarias**, un documento que reunirá y actualizará periódicamente los estándares de actuación razonablemente exigibles a las entidades supervisadas para una relación responsable con sus clientes. Estas prácticas, no impuestas por la normativa, se han consolidado como esenciales en el sector para garantizar una gestión diligente y respetuosa con los clientes. Esta nueva publicación surge como una guía actualizada para el comportamiento adecuado de los operadores bancarios, en línea con la ética profesional y la protección de los intereses de la clientela.

Estos criterios, que se detallaban en las ediciones anteriores de la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, se presentan desde ahora en un documento separado que se mantendrá debidamente actualizado en la web del Banco de España.

Por otro lado, la Memoria de la actividad de reclamaciones, que incluye también las consultas, seguirá publicándose, anualmente, con el análisis de los datos de cada ejercicio y los criterios de buenas prácticas de nueva aplicación.

La presentación por separado de ambos documentos responde a la intensificación de la supervisión de conducta desde 2014 y al deseo de proporcionar a las entidades una guía clara y actualizada para su relación con la clientela, en un entorno regulatorio cada vez más complejo. Al mismo tiempo, aporta a los ciudadanos un recurso adicional para valorar mejor la adecuación de la oferta de las entidades a sus concretas necesidades e intereses. El Compendio también anticipa, de alguna manera, la futura obligación del Banco de España de elaborar, junto con otros supervisores del sector financiero, una publicación anual sobre buenas prácticas y usos financieros.

El documento se estructura en diez capítulos, y aborda las buenas prácticas bancarias en productos y servicios financieros como cuentas, créditos e hipotecas, y procesos complejos como el pago de deudas hipotecarias y la tramitación de testamentos.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 / 8839 / 6175 / 4397 / 5936 | www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es