



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 18 de junio de 2025

### **El Banco de España actualiza su Compendio de Buenas Prácticas Bancarias con nuevas recomendaciones para una aplicación más inclusiva de la normativa de prevención del blanqueo de capitales**

El Banco de España publica hoy una nueva edición del **Compendio de Buenas Prácticas Bancarias**, que proporciona a las entidades una guía de actuación clara y actualizada para mantener una relación responsable con su clientela. El Compendio fue publicado por primera vez el año pasado de forma separada a la Memoria de Reclamaciones, en el marco de una supervisión de conducta que se ha reforzado desde 2014.

En esta primera actualización, se incluye una relación de **criterios de buena práctica** exigibles a las entidades con independencia del producto o servicio financiero contratado en relación con:

- las peticiones de información y/o documentación recibidas de sus clientes,
- la corrección de errores bancarios,
- la proactividad de las entidades en las comunicaciones al cliente,
- la conservación de documentos,
- el funcionamiento del servicio de atención al cliente,
- la colaboración en la resolución de reclamaciones,
- la valoración de las rectificaciones.

Entre las novedades destaca también la adopción de **criterios de buena práctica bancaria compartidos con el SEPBLAC** aplicables en los casos de denegación de acceso a cuentas y aplicación de medidas restrictivas a productos y servicios de pago (bloqueo de cuentas, denegación de operaciones puntuales, etc.) por razones de prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo. La definición de estos criterios responde a una recomendación del Defensor del Pueblo.

Estas buenas prácticas buscan el equilibrio entre la necesidad de mitigar el riesgo de blanqueo/financiación del terrorismo y la inclusión financiera general, y de manera singular respecto a los colectivos vulnerables. Con este fin, entre otras recomendaciones, se señala que no deben imponerse medidas que afecten a categorías genéricas de clientes que impidan valorar las circunstancias de cada caso concreto. Además, cuando se apliquen medidas restrictivas, estas deben ser proporcionadas al riesgo que suponga la operación y debe informarse al cliente con suficiente antelación de la motivación genérica por la que se aplican, de los requerimientos de información y

plazos para evitarlas, de las consecuencias de no responder a esos requerimientos y del derecho a reclamar.

El Compendio, disponible en la web del Banco de España, actualiza también algunos criterios relacionados con las comunicaciones al cliente sobre las cuentas de pago, la resolución de reclamaciones relacionadas con los servicios de pago, el cálculo de la pérdida financiera en los casos de amortización anticipada de hipotecas y las comisiones en expedientes de testamentaria judicializados.

*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](http://www.bde.es) Correo electrónico: [comunicacion@bde.es](mailto:comunicacion@bde.es)

X@BancoDeEspana

 @Banco De España

 @BancoDeEspana

 @bdeeuro