



NOTA DE PRENSA

Madrid, 6 de noviembre de 2025

El Banco de España lanza un programa piloto de orientación a la ciudadanía sobre finanzas personales en València

El Banco de España abrirá el 24 de noviembre un punto de atención presencial en su sede de València para orientar a la ciudadanía sobre cuestiones relacionadas con sus finanzas personales.

A través de este nuevo punto de atención, que se prestará mediante cita previa, los ciudadanos podrán realizar consultas relacionadas con la naturaleza de los productos y servicios bancarios, sus derechos como clientes bancarios, los procedimientos para reclamar, cuestiones de educación financiera o cómo realizar trámites en el Banco de España. En ningún caso se ofrecerá información, asesoramiento ni valoración de entidades, servicios o productos concretos. Este servicio de orientación será complementario a los que ya se vienen prestando a través del centro de atención telefónica y del Portal del Cliente Bancario.

Este programa piloto, enmarcado en las iniciativas del Plan Estratégico 2030, pretende reforzar el papel de las sucursales para acercar la institución a la ciudadanía e impulsar la educación financiera para equilibrar la relación entre las entidades y sus clientes, aprovechando la experiencia en la resolución de consultas del público. En verano de 2026, el Banco evaluará los resultados de esta prueba para valorar su posible extensión a otras sucursales.

El Banco de España ha elegido la sede de València como ensayo de esta iniciativa por la representatividad de la ciudad y su entorno, las características de la sucursal y el entorno socioeconómico de la zona. Además, con la apertura de este punto de información, el Banco de España refuerza su compromiso con la recuperación de las zonas afectadas por la DANA.

Los ciudadanos interesados en acceder a este servicio podrán solicitar su cita anticipada a partir del 10 de noviembre en este [enlace](#).

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