

Presentación de la Memoria de Reclamaciones del Banco de España 2024

Alicante – 23 de septiembre de 2025

Agenda

10:45 **Registro**

11:00 **Presentación de la Memoria de Reclamaciones 2024**

- Presentación de la publicación.
- Datos de la actividad de reclamaciones.
- Novedades en criterios de resolución. Referencia al Compendio de buenas prácticas bancarias.
- Datos de la actividad de consulta
- Herramienta interactiva de consulta de datos

Neobancos y Neoproductos

12:30 **Turno de preguntas**

13:00 **Despedida y cierre**

13:05 **Networking y vino español**

PONENTES:

- **Emilio José Ruiz López:** Responsable de unidad gestión de expedientes e información en la División de Reclamaciones. Departamento de Conducta de Entidades
- **Cynthia Naveda Paredes:** Técnico en la Unidad de Criterios de Buenas Prácticas. Departamento de Conducta de Entidades

PRESENTA Y COORDINA:

- **Pedro Javier Sánchez Abad:** Director de la sucursal del Banco de España en Alicante