

## Presentación de la Memoria de Reclamaciones del Banco de España 2024

Alicante – 23 de septiembre de 2025

### Agenda

- |       |   |
|-------|---|
| 10:45 | <b>Registro</b>   |
| 11:00 | <b>Presentación de la Memoria de Reclamaciones 2024</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Presentación de la publicación.</li><li>▪ Datos de la actividad de reclamaciones.</li><li>▪ Novedades en criterios de resolución. Referencia al Compendio de buenas prácticas bancarias.</li><li>▪ Datos de la actividad de consulta</li><li>▪ Herramienta interactiva de consulta de datos</li></ul> |

### Neobancos y Neoproductos

- |       |                                  |
|-------|----------------------------------|
| 12:30 | <b>Turno de preguntas</b>        |
| 13:00 | <b>Despedida y cierre</b>        |
| 13:05 | <b>Networking y vino español</b> |

### 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