

Presentación de la Memoria de Reclamaciones del Banco de España 2024

València – 1 de octubre de 2025

Agenda

11:45 **Registro**

12:00 **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

13:00 **Turno de preguntas**

13:30 **Despedida y cierre**

13:35 **Networking y vino español**

PONENTES:

- **M^a de las Nieves Prieto Lavín:** Jefa de la División de Reclamaciones. Departamento de Conducta de Entidades
- **Jorge López Peña:** Letrado Asesor en la Unidad de Criterios de Buenas Prácticas. Departamento de Conducta de Entidades

PRESENTA Y COORDINA:

- **Paloma Martínez Sempere-Matarredona:** Directora de la sucursal del Banco de España en Valencia