

Nota informativa

Banco de España apuesta por la defensa de los derechos de los clientes bancarios con una prueba piloto de atención presencial al ciudadano

Abrirá el 24 de noviembre para orientar a la ciudadanía sobre cuestiones relacionadas con sus derechos o los procedimientos para reclamar.

Madrid, 6 de noviembre de 2025 – El nuevo programa piloto de atención presencial al cliente bancario abrirá en València con el objetivo de orientar a la ciudadanía sobre cuestiones relacionadas con sus finanzas personales. Para ello, se necesitará una cita previa que podrá solicitarse -desde el 10 de noviembre- a través de este [enlace](#). En concreto, 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. No obstante, Banco de España advierte de que, en ningún caso, se ofrecerá información, asesoramiento ni valoración de entidades, servicios o productos concretos.

Esta prueba piloto será evaluada por el Banco de España, desde el próximo 24 de noviembre, que será la fecha en la que comience a prestar sus servicios, hasta el verano de 2026. Tras dicha evaluación, el Banco de España decidirá sobre su posible extensión a otras sucursales. En esta ocasión, Valencia ha sido la ciudad elegida 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, el Banco de España ha querido reforzar así su compromiso con la recuperación de las zonas afectadas por la DANA.

Esta iniciativa se enmarca dentro del Plan Estratégico 2030, con la que se 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. Asimismo, este servicio de atención presencial complementa los que ya se están prestando a través del centro de atención telefónica y del Portal online del Cliente Bancario.

Fuente de la información: [Banco de España](#)