

EL BANCO DE ESPAÑA RESPONDE



Abrimos un punto
de atención
presencial para
orientarte sobre tus
finanzas personales



RESERVA
CITA EN
EL ENLACE
DE ESTE
CÓDIGO QR

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



Servicio presencial de **orientación financiera** a la ciudadanía



Desarrolla un nuevo modelo de atención personal e incorpora nuevas tecnologías al proceso



Centrado en las finanzas domésticas y trámites en BdE



En función de los resultados se extenderá a otras sucursales y a otros ámbitos (autónomos, pymes, ...)



El ciudadano, por teléfono o desde la web (vía web o por teléfono), pide cita y anticipa la consulta que quiere realizar: <https://cita-previa-bde.clorian.com>



Se prepara la respuesta y se traslada la explicación al ciudadano en entrevista presencial



En caso necesario, se hace seguimiento de la situación particular

RESULTADOS

- Ponemos en marcha un nuevo servicio presencial piloto de orientación ciudadana, en un contexto de preferencia por la atención personal.
- Con esta iniciativa, el Banco de España busca reforzar la utilidad social de sus sucursales y mejorar la educación financiera de la ciudadanía.
- En esta primera fase estará orientado fundamentalmente a las finanzas domésticas, aunque en función de los resultados del piloto se ampliará a otras sucursales y a otros ámbitos (como autónomos y pymes).
- Esta prestación complementa otros servicios, como el Portal del Cliente Bancario o el servicio telefónico de consultas y las acciones divulgativas del Banco de España en el ámbito de la educación financiera.