

4

SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES

Una adecuada relación con la clientela es un elemento clave de cualquier modelo de negocio bancario que quiera mirar al futuro y es la base para mantener la reputación del sector y la confianza en el sistema bancario, pilares de la estabilidad financiera.

Por ello, durante 2019 el Banco de España ha continuado prestando especial atención a la conducta de las entidades, teniendo muy presente que la sociedad demanda cada vez más una mayor protección del cliente bancario, como reflejan las recientes modificaciones en la normativa bancaria (por ejemplo, la nueva regulación sobre crédito inmobiliario, que, entre otras cuestiones, refuerza la concesión responsable de determinados créditos).

Esta función supervisora en materia de conducta se desarrolla fuera del marco del MUS y alcanza a todas las entidades registradas en el Banco de España (incluidas las sucursales extranjeras) y, además, a algunos aspectos de la actividad de las entidades que operan en España sin establecimiento.

4.1 Actividad supervisora en materia de conducta

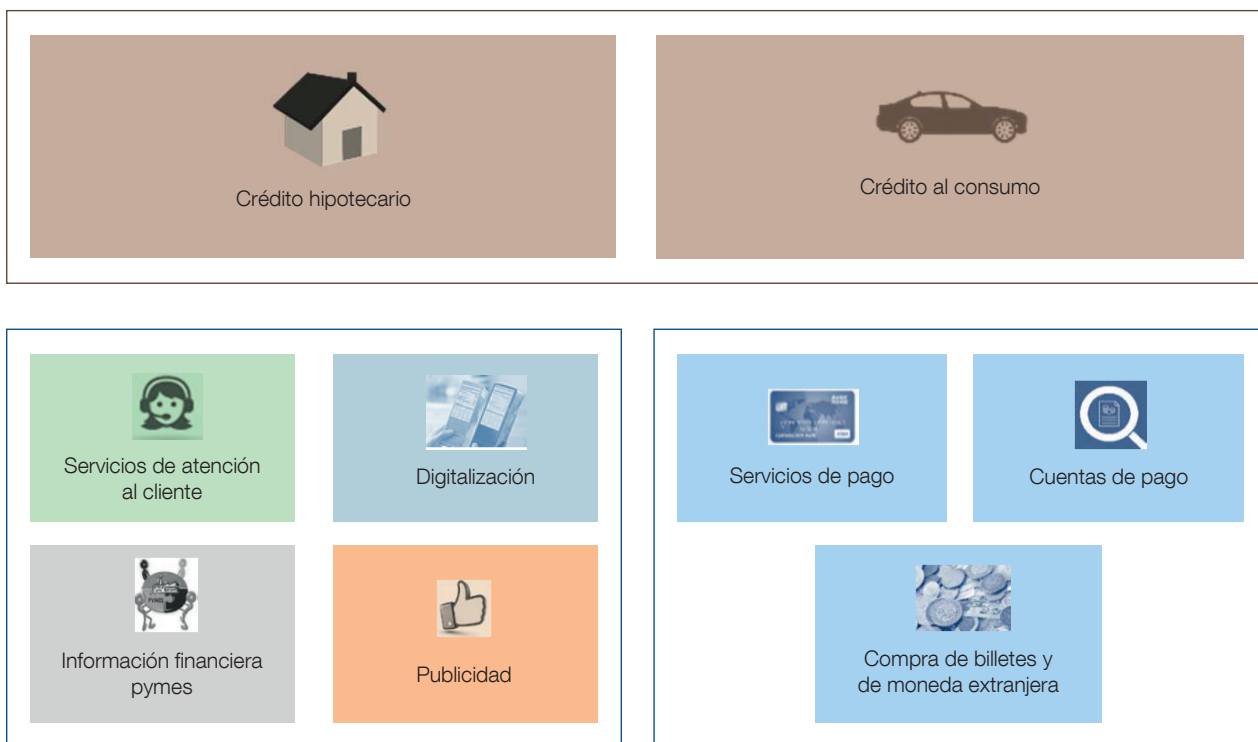
Durante 2019, la actividad supervisora de la conducta se ha enfocado, principalmente, en las áreas que se muestran en el esquema 4.1.

Las actuaciones supervisoras desarrolladas durante 2019 se muestran en el gráfico 4.1. Muchas de ellas han tenido carácter transversal, lo que ha permitido analizar el tratamiento que diversas entidades le dan a una misma materia. Buena parte de estas actuaciones han tenido carácter no planificado, incluyéndose entre ellas las realizadas como consecuencia de denuncias recibidas.

Además de las actuaciones supervisoras sobre ámbitos y/o entidades concretas, se ha seguido prestando especial atención a la vigilancia continua que se efectúa a través de seguimientos, que permiten mejorar el conocimiento de las entidades¹ —de manera individual o agrupada— y de determinados procesos (como la atención de reclamaciones o el control de la publicidad). La información obtenida en estas labores es la base para determinar el perfil de conducta de las entidades, elemento fundamental para realizar la planificación supervisora anual.

¹ Véase un mayor detalle en el recuadro 4.1 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2018*.

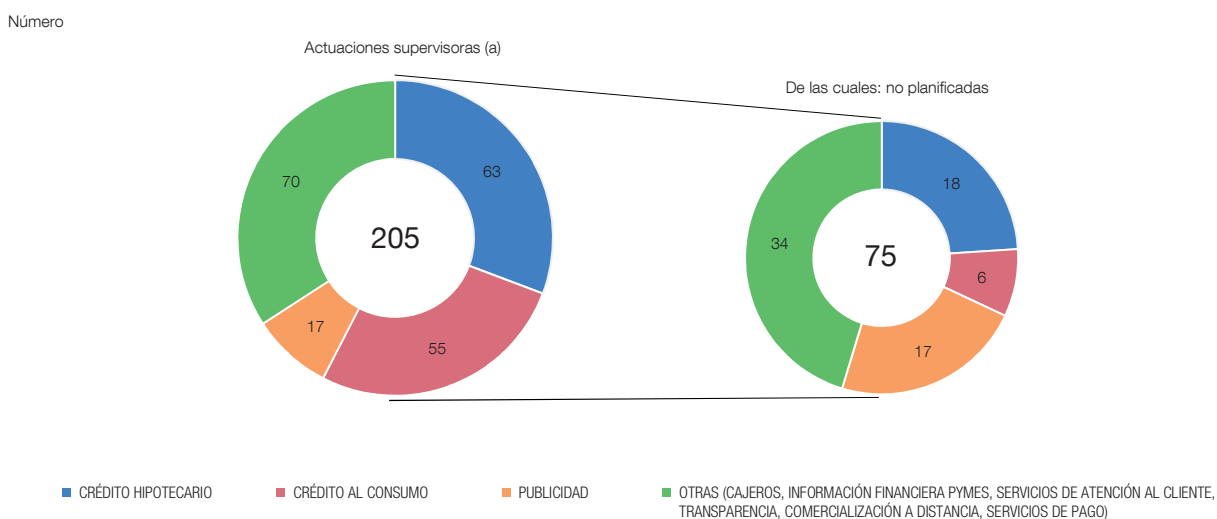
SUPERVISIÓN DE CONDUCTA: PRINCIPALES ÁREAS DE ACTIVIDAD



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.1

ACTUACIONES SUPERVISORAS EN EL ÁREA DE CONDUCTA, POR MATERIA, EN 2019



FUENTE: Banco de España.

a De estas actuaciones supervisoras, 65 fueron iniciadas antes del comienzo de 2019.

COMERCIALIZACIÓN DE TARJETAS *REVOLVING*

Durante 2019 se ha llevado a cabo una actuación supervisora transversal que ha abarcado a 26 de las entidades más activas en la comercialización de tarjetas *revolving*, con el doble objetivo de incrementar el conocimiento supervisor de este mercado y de verificar el grado de cumplimiento de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Esta modalidad de tarjeta lleva asociada una línea de crédito con un límite máximo. El crédito dispuesto no se reembolsa en su integridad al fin de cada período de liquidación, sino que se reembolsa en cuotas periódicas, y el disponible se reconstituye parcialmente con parte de las cuotas pagadas, una vez descontados intereses y comisiones.

Aunque hay en el mercado tarjetas de crédito que operan exclusivamente en la modalidad de *revolving*, hay otras que admiten, además, diferentes modalidades de pago, siendo la más frecuente el pago total a fin de mes.

Una elevada proporción de las que operan exclusivamente en la modalidad *revolving* se emiten configuradas por defecto para el pago de una cuota mínima prefijada, lo que alarga considerablemente la amortización del crédito dispuesto, pudiendo incluso convertirlo en perpetuo si las cuotas tan solo cubriesen intereses y comisiones.

Las tarjetas con varias modalidades de pago suelen emitirse, por defecto, con pago total a fin de mes sin intereses, si bien alguna de ellas nace con modalidad de pago aplazado con cuota mínima prefijada.

La actuación realizada se ha centrado en las condiciones de comercialización de estos productos. Concretamente, se ha prestado atención a los siguientes aspectos:

Que en la publicidad que se realiza de ellas no se omite información relevante ni se incluye información sesgada o incompleta; en concreto, que no se alude a la gratuidad de emisión de la tarjeta como medio de pago, sin aclarar que esta gratuidad, como sucede habitualmente, no afecta a la disposición del crédito y al tipo de interés asociado.

Que la asistencia que debe darse al consumidor no se limita a la entrega de la información previa o a la disponible en la web de la entidad, sino que aquella se acompaña de las explicaciones adecuadas, que, entre otras cosas, deben ofrecer información sobre los riesgos asociados a la forma de pago elegida. Además, la entidad debe asegurarse de que el personal que comercializa el producto cuenta con los conocimientos necesarios para un adecuado asesoramiento, especialmente en servicios externalizados o subcontratados.

Que se aseguran de que la «Información Normalizada Europea» se entrega siempre con carácter previo al inicio del proceso de contratación, sin deficiencias de contenido ni de forma.

Finalmente, en relación con el préstamo responsable, que se aseguran de que las políticas, métodos y procedimientos de estudio para la concesión de crédito son suficientes y adecuados para valorar la solvencia del consumidor y de que, en todo caso, se exige documentación adecuada a tal fin.

Con esta actuación se pretende contribuir a mejorar la protección del cliente en este mercado, tanto con la remisión a las entidades afectadas de los requerimientos oportunos para corregir conductas inadecuadas como utilizando la información obtenida para identificar buenas prácticas que orienten la acción regulatoria en esta materia.

Por materias, la supervisión del crédito al consumo ha seguido ganando importancia en la actividad supervisora durante 2019. No obstante, siguen siendo relevantes las actividades supervisoras en otras áreas, como el crédito hipotecario, la transparencia de los servicios de pago, la actividad publicitaria, el funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) o la actividad de los establecimientos que realizan operaciones de compraventa de billetes extranjeros y de cheques de viajero.

Dentro de la supervisión del crédito al consumo, además de la actuación referida a las tarjetas de crédito *revolving* que se detalla en el recuadro 4.1, se ha prestado atención a la financiación para la adquisición de automóviles y al crédito vinculado al suministro de bienes o a la prestación de servicios. Asimismo, se ha iniciado

ASPECTOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN LA REVISIÓN SUPERVISORA DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 16/2011, DE 24 DE JUNIO, DE CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO

ÁREAS DE ACTUACIÓN	ASPECTOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA
GOBERNANZA Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> — Correcta definición de las competencias internas sobre el diseño y la aprobación de los productos — Definición de un público objetivo — Establecimiento de controles sobre la labor de los intermediarios — Definición de planes de formación al personal responsable de la comercialización — Establecimiento de criterios de remuneración asociados a la calidad del servicio
INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	<ul style="list-style-type: none"> — Facilitación de explicaciones adecuadas al consumidor, relativas al contrato de crédito, donde se muestren equilibradamente las ventajas y los riesgos del producto — Entrega al cliente del documento de «Información Normalizada Europea» (INE) sobre el crédito al consumo con la debida antelación y, en todo caso, antes de que este asuma cualquier obligación contractual — Acreditación de la entrega al cliente y custodia de la información precontractual procedimentalmente — Actualización constante de los modelos de información precontractual según la normativa vigente
DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	<ul style="list-style-type: none"> — Actualización constante de los modelos de contratos según la normativa vigente
PRÉSTAMO RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> — Los procedimientos de concesión de operaciones deben acomodarse a las prescripciones y a los principios de préstamo responsable, incluidos, respectivamente, en la norma duodécima y en el anejo 6 de la Circular 5/2012
INFORMACIÓN PERIÓDICA AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> — Debe facilitarse a los clientes, en cada liquidación periódica de intereses o de comisiones, un documento de liquidación en el que se expresen con claridad y exactitud los aspectos que se mencionan en la norma undécima y en el anejo 4.3 de la Circular 5/2012
DESCUBIERTO TÁCITO	<ul style="list-style-type: none"> — Corrección del cálculo de la TAE y cumplimiento de la limitación del artículo 20.4 de la Ley 16/2011 — Adecuación de los tipos de interés y comisiones a lo pactado y a los máximos publicados conforme al anejo 2 de la Circular 5/2012 — Transparencia e información facilitada al cliente con carácter previo y posterior a la apertura del descubierto tácito

FUENTE: Banco de España.

una actuación transversal tendente a asegurar la correcta aplicación de la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como las mejores prácticas bancarias en el crédito concedido en forma de posibilidad de descubierto en depósitos a la vista.

En el esquema 4.2 se presentan, por áreas, los aspectos que son objeto de atención prioritaria en la revisión del cumplimiento de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Por lo que respecta al crédito hipotecario, uno de los contratos cuya firma tiene mayor repercusión para la clientela, el Banco de España ha continuado trabajando para garantizar la transparencia tanto en su comercialización como durante la vida del préstamo, poniendo especial atención en la protección

VERIFICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN OFICINAS BANCARIAS

Al objeto de evaluar si la información y la documentación proporcionadas a la clientela en las oficinas bancarias satisface la normativa de transparencia y protección de la clientela de productos y servicios bancarios, en marzo de 2019, empleados del Banco de España visitaron un total de 189 sucursales de 12 entidades, distribuidas a lo largo de toda la geografía española.

El análisis de la documentación obtenida y de la información recabada en las entrevistas mantenidas con los empleados de dichas oficinas ha proporcionado al supervisor una visión privilegiada del grado de sensibilización de la red comercial en relación con la necesidad de mantener una conducta adecuada en su relación con la clientela bancaria.

Esta actuación se enmarca en una estrategia de supervisión que promueve la «cultura de conducta» en las entidades para prevenir prácticas inadecuadas que perjudiquen al cliente. Además, ha permitido trasladar mejor las expectativas supervisoras en la materia a las áreas de cumplimiento normativo de las entidades.

En esta actuación se verificaron los siguientes aspectos:

Que en la información previa a la comercialización de préstamos hipotecarios se pone a disposición de los clientes interesados la *Guía de acceso al préstamo hipotecario* y que en la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) se ofrecen explicaciones adecuadas sobre la oferta comercial.

Que en la información facilitada sobre el procedimiento y los gastos relativos a la cancelación registral de una hipoteca se indica claramente que la entidad no cobrará importe alguno por la simple emisión de un certificado de cancelación de deuda, ni por la comparecencia de un apoderado en notaría para formalizar en escritura pública la declaración de cancelación.

Que en relación con la información previa a la comercialización de préstamos personales y tarjetas de crédito *revolving* el documento de «Información

Normalizada Europea» (INE) incluye la información necesaria, y además se utiliza como documento de información precontractual sobre el que basar las explicaciones sobre la financiación ofertada.

Que la información sobre el procedimiento de presentación de reclamaciones a la entidad consta en el tablón de anuncios de las oficinas y la entidad asegura la adecuada recepción y el traslado de las reclamaciones a los servicios de atención al cliente.

Que el formulario facilitado al cliente para reclamar sobre cargos en tarjetas supuestamente no autorizados por sus titulares o por discrepancias relativas al reintegro de efectivo en cajero incluye una advertencia clara sobre la provisionalidad de los posibles abonos de los importes reclamados.

Que la información relativa al Código de Buenas Prácticas para la protección de deudores hipotecarios sin recursos se incluye en el tablón de anuncios y se proporciona al cliente.

Que las restricciones a los reintegros superiores o inferiores a una cantidad son conocidas por la clientela, no siendo admisibles restricciones horarias para la prestación de un servicio de caja básico que no se hubieran pactado específicamente en el contrato.

Adicionalmente, cabe destacar que esta actuación también ha permitido analizar 306 piezas publicitarias, identificándose algunas deficiencias, siendo la más frecuente la exhibición de piezas ya caducadas.

Se considera que esta actuación en el punto de venta ha sido una herramienta de gran utilidad para prevenir conductas inadecuadas, ya que potencia la cultura de conducta en las entidades. Por este motivo, su uso se mantendrá en ejercicios futuros.

de aquellos deudores hipotecarios que se encuentran ante graves dificultades económicas. Así, siguiendo la línea de trabajo de los últimos años, se ha continuado revisando la cartera hipotecaria de las entidades con mayor relevancia en el sector. En relación con las cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés (conocidas como «cláusulas suelo»), junto con el cumplimiento formal de lo exigido por la citada normativa, durante 2019 el Banco de España ha continuado verificando la adecuada aplicación de las cláusulas suelo, acorde con lo pactado.

EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE LAS ENTIDADES

El sector financiero, como el resto de la sociedad, se ha visto impactado por el cambio tecnológico ligado a la digitalización, y su adaptación a él es trascendental para el futuro del negocio bancario. No obstante, es fundamental que en este entorno de cambio las entidades sigan comportándose de forma responsable y ética frente a la clientela.

Con las nuevas tecnologías, los clientes tienen a su disposición una mayor variedad de productos, a los que acceden por canales nuevos, más ágiles y personalizados. La rapidez y la facilidad mal entendida pueden suponer riesgos adicionales en la contratación de determinados productos de crédito, incentivando un consumo poco reflexivo.

También es muy importante que los procesos y las aplicaciones internas de las entidades no se queden al margen del cambio tecnológico, puesto que la operativa bancaria interna es clave para dar un adecuado servicio a la clientela.

Por otra parte, la digitalización no afecta solo al sector bancario, sino también, como no podía ser de otro modo, a la actividad supervisora, y en particular a la supervisión de la conducta. Este cambio se traduce en nuevas áreas y, especialmente, en nuevos canales que supervisar para asegurar que la transformación digital no perjudica, en modo alguno, la protección de la clientela.

Para ello, durante 2019 se ha profundizado en el conocimiento de la transformación digital de las entidades. A tal fin, se ha recabado información de las entidades sobre su aproximación al fenómeno de la digitalización, que incluye el enfoque y las estrategias de las entidades y el impacto de la digitalización en cada fase del proceso de comercialización para cada producto.

En relación con este último aspecto, se ha continuado trabajando en la valoración de la comercialización

a distancia de cuentas corrientes y de ahorro, a través de canales como las páginas web y las aplicaciones para teléfonos móviles de las entidades. En este sentido, se ha verificado que se facilita la información previa con suficiente antelación y que se proporcionan explicaciones adecuadas sobre el producto usando un lenguaje claro y conciso, y resaltando la información sobre costes y comisiones. Es importante que el cliente comprenda las consecuencias de la contratación del producto bancario y se minimicen los riesgos derivados de la inmediatez de la contratación por medios digitales.

Asimismo, el Banco de España ha seguido participando en el debate internacional sobre la adaptación de las herramientas supervisoras de conducta al entorno digital, especialmente a través de su participación en la asociación internacional FinCoNet (International Financial Consumer Protection Organisation).

Por otro lado, se han incorporado nuevas tecnologías al propio proceso supervisor. En este sentido, se han implementado técnicas de *machine learning* (aprendizaje automático), al objeto de apoyar la gestión y el análisis de la información que se recaba en la actividad supervisora. Estas técnicas, contando con el «aprendizaje continuo» de la propia herramienta, permiten analizar una mayor cantidad de información y de documentación a través de la extracción y la identificación automática de determinada información, de la clasificación automática de documentos o de la transformación de información desestructurada en informes estructurados.

La digitalización aplicada a la supervisión redundará, en última instancia, en un conocimiento más completo del grado de cumplimiento de la normativa de transparencia por parte de las entidades supervisadas, abriéndose así un nuevo abanico de oportunidades para la supervisión en general y para la de conducta de mercado en particular.

Toda esta actividad supervisora ha buscado, además de identificar y corregir las conductas inadecuadas de las entidades, promover la implantación de una cultura de conducta y una adecuada gobernanza que, contando con el compromiso de los órganos de gobierno de las entidades, alcance a toda la organización, de tal forma que un comportamiento responsable y ético esté presente siempre en las relaciones que se mantengan con la clientela bancaria, cualquiera que sea el canal utilizado. Por ello, se están potenciando aquellas actuaciones supervisoras que verifican las condiciones de comercialización en el punto de venta. En este sentido, el recuadro 4.2 recoge información sobre una actuación supervisora realizada en oficinas bancarias.

Finalmente, cabe señalar que, como parte de los esfuerzos supervisores por verificar las condiciones de comercialización en todos los canales posibles, no puede ignorarse el gran impacto que la tecnología digital tiene en el modo en que se relacionan las entidades y sus clientes. Por ello, como muestra el recuadro 4.3, el análisis del impacto de la digitalización en la actividad bancaria sigue siendo una prioridad supervisora.

4.2 Adopción de medidas supervisoras

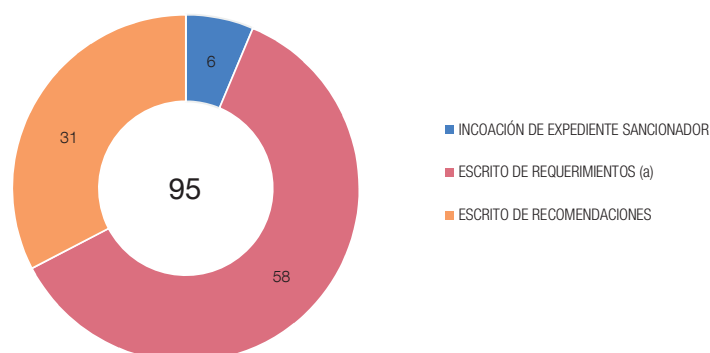
Entre las medidas supervisoras adoptadas destaca la incoación de seis expedientes sancionadores como resultado de cinco inspecciones realizadas en el ámbito del crédito hipotecario y una inspección relacionada con la aplicación del Código de Buenas Prácticas recogido en el anexo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (Real Decreto-ley 6/2012). En el gráfico 4.2 se recoge una clasificación de las medidas supervisoras adoptadas en 2019 como resultado de las verificaciones realizadas en las distintas actuaciones supervisoras.

Cabe señalar que los requerimientos y las recomendaciones requieren un trabajo posterior de seguimiento, con el objeto de comprobar su efectivo cumplimiento. Parte de los esfuerzos supervisores de 2019 se han centrado en comprobar el efectivo cumplimiento de dichos requerimientos y recomendaciones, emitidos para corregir las deficiencias detectadas en las actuaciones supervisoras cerradas.

Adicionalmente, y por lo que respecta a la revisión supervisora de la actividad publicitaria durante 2019, que vela por que los clientes reciban una información

Gráfico 4.2

MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS EN 2019



FUENTE: Banco de España.

a Los 58 escritos de requerimientos contienen 222 requerimientos específicos para las entidades.

clara, suficiente, objetiva y no engañosa, se han remitido 441 escritos de requerimientos de cese o rectificación de la publicidad que no cumplía con los requisitos de la normativa.

Para finalizar, cabe señalar que, en estos cinco últimos años, desde octubre de 2014, cuando se asignaron al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones las competencias relativas a la supervisión de la conducta de las entidades, se han realizado aproximadamente 650 actuaciones supervisoras, materializadas en 26 expedientes sancionadores, 218 escritos de requerimientos y 469 escritos de recomendaciones. Ha de tenerse en cuenta que varias de estas medidas pueden corresponder a una misma actuación.

Toda esta actividad supervisora ha contribuido, de modo muy destacado, a potenciar en las entidades su función de cumplimiento normativo relacionada con productos bancarios, así como el papel del servicio de atención al cliente. Ambas piezas son fundamentales en el desarrollo y la promoción de la cultura de conducta que ha de presidir la actuación de las entidades.