

4

SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES



CULTURA DE CONDUCTA

Gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista.



PRÉSTAMO RESPONSABLE

Tarjetas *revolving*, crédito al consumo, crédito inmobiliario.



ACTUACIONES TRANSVERSALES

Análisis de la conducta de diversas entidades sobre una materia concreta, para conocer el grado de cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina, e identificar las mejores prácticas. Destaca la relativa a la comercialización a distancia de cuentas corrientes y de ahorro.



HERRAMIENTAS SUPERVISORAS

Guías supervisoras.
Herramientas *suptech*.
Información periódica, incluidos los nuevos estados reservados en materia de conducta.
Visitas a oficinas bancarias (supervisión en el punto de venta).



ACTIVIDADES SUPERVISORAS 2021

Actuaciones supervisoras, 175.
Seguimientos de medidas supervisoras.
Seguimientos de entidades.
Seguimientos especiales (publicidad, SAC, reclamaciones y consultas).



MEDIDAS SUPERVISORAS 2021

Incoación de expedientes sancionadores, 5.
Requerimientos, 44.
Recomendaciones, 23.
Requerimientos de publicidad, 146.

La supervisión del efectivo cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina bancaria que establecen obligaciones de conducta y de información, como medidas de protección al cliente bancario, resulta imprescindible para preservar la confianza de los ciudadanos en el sistema bancario y promover la estabilidad del sistema financiero.

En el año 2021, la supervisión ha estado marcada por la expectativa de recuperación de la situación previa a la pandemia. Se ha producido paulatinamente una cierta normalización en el desarrollo de las actividades supervisoras, reorientando los esfuerzos para asegurar una conducta adecuada de las entidades, en particular en lo relativo a la forma en la que estas se relacionan con los clientes en el marco de la contratación de productos y servicios bancarios.

Se ha prestado especial atención al proceso de digitalización de las entidades y su potencial impacto en la comercialización de productos y servicios bancarios, y en las relaciones con la clientela. Desde el inicio de la pandemia se ha evidenciado un crecimiento muy relevante en la contratación digital de productos y servicios bancarios. En esta línea, se observa una constante evolución de los modelos de negocio de las entidades y la entrada de nuevos operadores que prestan sus servicios, sobre todo, en un entorno digital. Ante estos nuevos desarrollos, la supervisión de conducta adquiere particular relevancia con el objetivo de garantizar, de manera temprana, que los clientes reciben la información adecuada y ajustada a la forma de prestación del servicio.

4.1 Actividad supervisora en materia de conducta

Siguiendo la línea de trabajo de años anteriores, durante 2021 se ha continuado con la actividad de supervisión planificada, que incluye tanto las actuaciones supervisoras como los trabajos de seguimiento continuado. También se ha dado respuesta a las necesidades supervisoras no planificadas que se han planteado a lo largo del ejercicio.

Gran parte de las actuaciones supervisoras, que se muestran en el gráfico 4.1, han tenido un alcance transversal. Este tipo de actuaciones analizan la conducta de diversas entidades sobre una materia concreta, para poder conocer así el grado de cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina, identificar las mejores prácticas bancarias y dar una respuesta uniforme que asegure la transparencia en el sector.

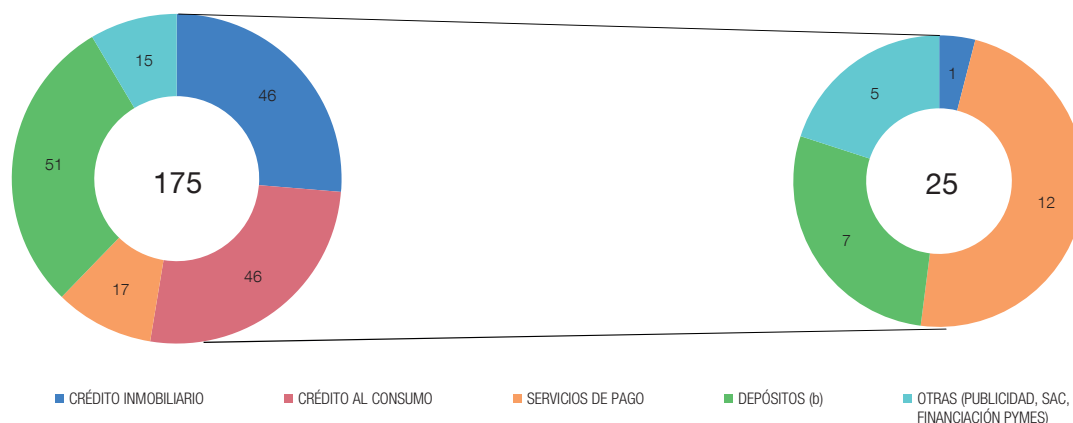
ACTUACIONES SUPERVISORAS EN EL ÁREA DE CONDUCTA, POR MATERIA, EN 2021

Las actuaciones supervisoras se han centrado, fundamentalmente, en las áreas de actividad relativas al crédito al consumo, al crédito inmobiliario, a los depósitos y a los servicios de pago.

1 ACTUACIONES SUPERVISORAS (a)

2 DE LAS QUE: NO PLANIFICADAS

Número



FUENTE: Banco de España.

a De estas actuaciones supervisoras, 98 fueron iniciadas antes del comienzo de 2021.

b Depósitos incluye, entre otros, cuentas corrientes y de ahorro.

La temática de estas actuaciones supervisoras transversales ha sido variada. De ellas destacamos, por su relevancia, las relativas al crédito al consumo, en las que se han analizado cuestiones tales como las prácticas y políticas de préstamo responsable, el crédito concedido en forma de posibilidad de descubierto en depósitos a la vista o la financiación para la adquisición de automóviles (esta última actuación se describe con detalle en el recuadro 4.1). Asimismo, también en relación con el crédito al consumo, se ha continuado con los trabajos de revisión de las medidas adoptadas por las entidades tras la realización de la actuación transversal sobre comercialización de tarjetas *revolving*, que se expone en el recuadro 4.2. y se han concluido dos inspecciones a dos entidades de crédito que han dado lugar a la adopción de las medidas supervisoras que se describen en el epígrafe 4.3.

En el ámbito del crédito inmobiliario, igualmente, se han realizado actuaciones transversales. Su objetivo ha sido verificar la correcta aplicación de las cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés (conocidas como «cláusulas suelo»), la información facilitada sobre los tipos de interés aplicados y la transparencia de las nuevas operaciones hipotecarias formalizadas tras la implantación de medidas supervisoras de años anteriores.

Del mismo modo, se ha verificado la comercialización a distancia de cuentas corrientes y de ahorro o el traslado de cuentas de pago a través de actuaciones

LA SUPERVISIÓN DE LA FINANCIACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUTOMÓVILES

Durante 2021 ha finalizado una actuación supervisora transversal en la que se ha evaluado el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente bancario en materia de crédito al consumo para la adquisición de automóviles, sobre una muestra representativa de 14 entidades.

Es una práctica habitual que, junto con este tipo de financiación, las entidades financieras ofrezcan, ya sea directamente o ya sea a través de una red de intermediarios (como los concesionarios de automóviles), otros productos financieros o servicios accesorios relacionados con el contrato de crédito, como, por ejemplo, los seguros que garanticen el crédito. Las entidades también suelen ofrecer descuentos en el precio de adquisición del vehículo por el hecho de contratar esa financiación.

La actuación realizada se ha centrado en examinar las prácticas habituales, los procedimientos y los controles internos de las entidades en relación con esta actividad, y se ha valorado el grado de cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, principalmente. En concreto, se ha prestado especial atención a los siguientes aspectos:

- El contenido de la información precontractual y el modo en que se facilita dicha información a los

clientes de acuerdo con la normativa de transparencia y protección del cliente bancario.

- La adecuación de la información precontractual en los casos en que se comercializan productos o servicios accesorios, o cuando se ofrecen descuentos en el precio de adquisición del vehículo.
- La información contractual y los derechos de la clientela en relación con los contratos de crédito.
- La coincidencia de la información contractual con la precontractual.
- La concesión responsable de los préstamos.
- La información periódica que se facilita al cliente sobre los productos y servicios contratados.
- La gobernanza de los productos de financiación ofertados, evaluando especialmente la idoneidad del:
 - i) diseño y comercialización de estos productos, y
 - ii) las funciones desarrolladas por los intermediarios.

La actuación supervisora se ha resuelto con la remisión de los preceptivos escritos de requerimientos y recomendaciones a las entidades, y el traslado de los criterios de buenas prácticas que orientan la acción regulatoria en esta materia.

transversales. Una adecuada gobernanza de las entidades en materia de conducta requiere que, con independencia del canal utilizado para la comercialización de los productos y servicios, las relaciones que se mantengan con la clientela sean siempre responsables y transparentes. Para velar por que así sea, una vez superadas las principales restricciones sanitarias derivadas del COVID-19, durante 2021 se ha llevado a cabo una actuación supervisora en oficinas bancarias para verificar el cumplimiento de determinadas obligaciones en materia de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en particular las relativas a las cuentas de pago. En el recuadro 4.3 se incluye información al respecto.

Asimismo, también ha sido objeto de revisión la comercialización de diversos tipos de productos bancarios a través de canales digitales. La finalidad es asegurar que la falta de interacción física no menoscaba el cumplimiento de la normativa de transparencia y la protección de la clientela. En el esquema 4.1 se

IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS SUPERVISORAS EN LA COMERCIALIZACIÓN DE TARJETAS *REVOLVING* Y NUEVOS REQUERIMIENTOS

La revisión del adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia y de protección a la clientela en materia de comercialización de tarjetas *revolving*, finalizada en 2020, evidenció la presencia de ciertas incidencias relacionadas, principalmente, con el cumplimiento de determinadas obligaciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El Banco de España se dirigió a estas entidades al objeto de que subsanaran las deficiencias y debilidades detectadas, principalmente en relación con:

- El producto, las cuotas mínimas permitidas y la omisión del término *revolving* en su comercialización.
- El ejemplo representativo que debe figurar en la información publicitaria.
- La asistencia que debe darse al cliente, previa al contrato, para su comprensión.
- El contenido, formato y momento de entrega del documento de información precontractual.
- La adecuada evaluación de la solvencia del cliente.

La valoración del cumplimiento de las medidas demandadas por el Banco de España ha puesto de manifiesto que estas entidades han realizado una profunda revisión de su producto y de sus procedimientos de comercialización. Asimismo, han desarrollado diversas

iniciativas para mejorar la información que se facilita al cliente, como documentos o vídeos explicativos, ejemplos y escenarios de amortización del crédito o simuladores para elaborar cuadros de amortización, cursos formativos para empleados y prescriptores, o desarrollo de nuevos procesos de comercialización y contratación en la banca en línea, entre otros.

En el mismo sentido, las modificaciones introducidas en la normativa por la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving, establecían nuevos requerimientos para estos créditos, entre otros: i) la inclusión de determinados parámetros en el ejemplo representativo de la publicidad; ii) el refuerzo de la asistencia previa en vías públicas y otros lugares abiertos al público; iii) el suministro de un documento con información adicional a la información normalizada europea (INE) y de nueva información periódica, que incluya la cuota que permite amortizar el importe total del crédito en un año, o iv) el cálculo, en la evaluación de la solvencia del cliente, de unas cuotas que tengan como objetivo amortizar anualmente el 25 % del límite del crédito concedido.

Finalmente, con la inminente modificación de la Circular 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, el Banco de España establecerá los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación: i) del ejemplo representativo que debe ser facilitado al cliente junto con la INE, en función de la cuota mínima, y ii) de los ejemplos de escenarios de ahorro que se proporcionarán al cliente, con carácter trimestral, cuando la cuota de reembolso sea inferior al 25 % del límite concedido.

recogen los requisitos básicos que se deben cumplir en el ámbito de la comercialización a distancia.

La transformación digital del sector bancario, esencial para mantener un modelo de negocio bancario viable y sostenible en el medio y largo plazo, debe realizarse respetando las mejores prácticas bancarias y velando por el cumplimiento de la normativa de conducta, para evitar que pueda verse afectada la confianza, clave del negocio bancario.

Adicionalmente, en 2021 se ha continuado el seguimiento de las reclamaciones de la clientela y la actividad de los servicios de atención al cliente (SAC) de las

COMERCIALIZACIÓN DE CUENTAS DE PAGO EN OFICINAS BANCARIAS

Tras la transposición de la nueva normativa comunitaria al ordenamiento jurídico español en el ámbito de los servicios de pago, ha quedado configurado, entre otros, un nuevo entorno para las cuentas de pago. Adicionalmente, hay que tener en cuenta las estadísticas de consultas, quejas y reclamaciones que sobre este producto se reciben en el Banco de España, incluidas en la última Memoria de Reclamaciones, y las incidencias detectadas en la apertura y funcionamiento de estas.

En el ámbito de la comercialización de los productos bancarios, y en particular en el de las cuentas de pago, reviste especial relevancia la labor de facilitación de las explicaciones y aclaraciones proporcionadas en el momento de su contratación por parte del personal que atiende a la clientela en la comercialización de este producto.

En relación con esta labor, a lo largo del último trimestre de 2021, se llevó a cabo una actuación supervisora consistente en la realización de visitas a oficinas bancarias

con el objeto de verificar que el personal que desarrolla esta labor dispone de los conocimientos y competencias adecuados. Se han visitado un total de 152 sucursales bancarias de 12 entidades distribuidas a lo largo de toda la geografía española, que se han seleccionado buscando una adecuada combinación de ciudades y poblaciones lo más heterogénea posible. Los aspectos revisados (a través de entrevistas con el personal que atiende a la clientela) incluyen, entre otros, los relativos a las explicaciones y documentos que se le ofrecen al cliente que solicita la apertura de una cuenta, el traslado de una de ellas, información sobre la cuenta de pagos básica, o explicaciones sobre la operativa a través de banca electrónica.

Las visitas a las redes de oficinas son una herramienta a disposición del Banco de España para aumentar la eficacia de la labor supervisora y para reforzar una adecuada cultura de conducta de las entidades que se ha podido reanudar en el año 2021 siguiendo la trayectoria de la actuación supervisora realizada en 2019¹.

1 Para mayor detalle, véase Banco de España (2020), «Verificación de las obligaciones de transparencia en oficinas bancarias», recuadro 4.2, *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2019*.

entidades¹, aspectos relevantes para asegurar la correcta conducta de las entidades. Precisamente la supervisión continuada del adecuado funcionamiento de los SAC ha hecho posible que en 2021 se haya publicado la primera guía supervisora en materia de conducta, sobre los criterios de organización y funcionamiento de los SAC. En ella se recogen los criterios supervisores derivados de la experiencia acumulada desde 2015 en este ámbito.

Del mismo modo, la supervisión de la publicidad de productos y servicios bancarios ha desempeñado un papel relevante durante 2021². Así, durante este año se ha prestado especial atención al modo en que las entidades se han adaptado a la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. Para ello, además de revisar las piezas publicitarias

1 Para mayor detalle, véase Banco de España (2021), «Supervisión de los servicios de atención al cliente», recuadro 4.2, *Memoria de Supervisión 2020*.

2 Para mayor detalle, véase Banco de España (2021), «La supervisión de la actividad publicitaria», esquema 4.2, *Memoria de Supervisión 2020*.

TRANSPARENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA		
EXPLICACIONES ADECUADAS	INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	CONTRATOS
<ul style="list-style-type: none"> – Se deben facilitar explicaciones adecuadas de los productos que se ofertan, así como del proceso de contratación a distancia. – Mediante una información clara, completa y suficiente. – La información ha de adaptarse al canal de comercialización del producto. Para ello se debe valorar la puesta a disposición del cliente de herramientas que faciliten la transmisión de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> – Se debe facilitar con la debida antelación. – Mediante soporte duradero. – Con un lenguaje claro y conciso y cuidando la forma, para facilitar así su lectura y comprensión en función del canal de comercialización. – Ajustándose además a los requisitos normativos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Su contenido debe ser coincidente con el de la información precontractual y ajustado a la normativa. – Cada uno de los productos que se contratan y sus condiciones particulares han de concretarse de forma sencilla, clara y transparente. – Los contratos formalizados mediante firma electrónica tienen que recoger la fecha, la referencia, y la autoridad certificadora.

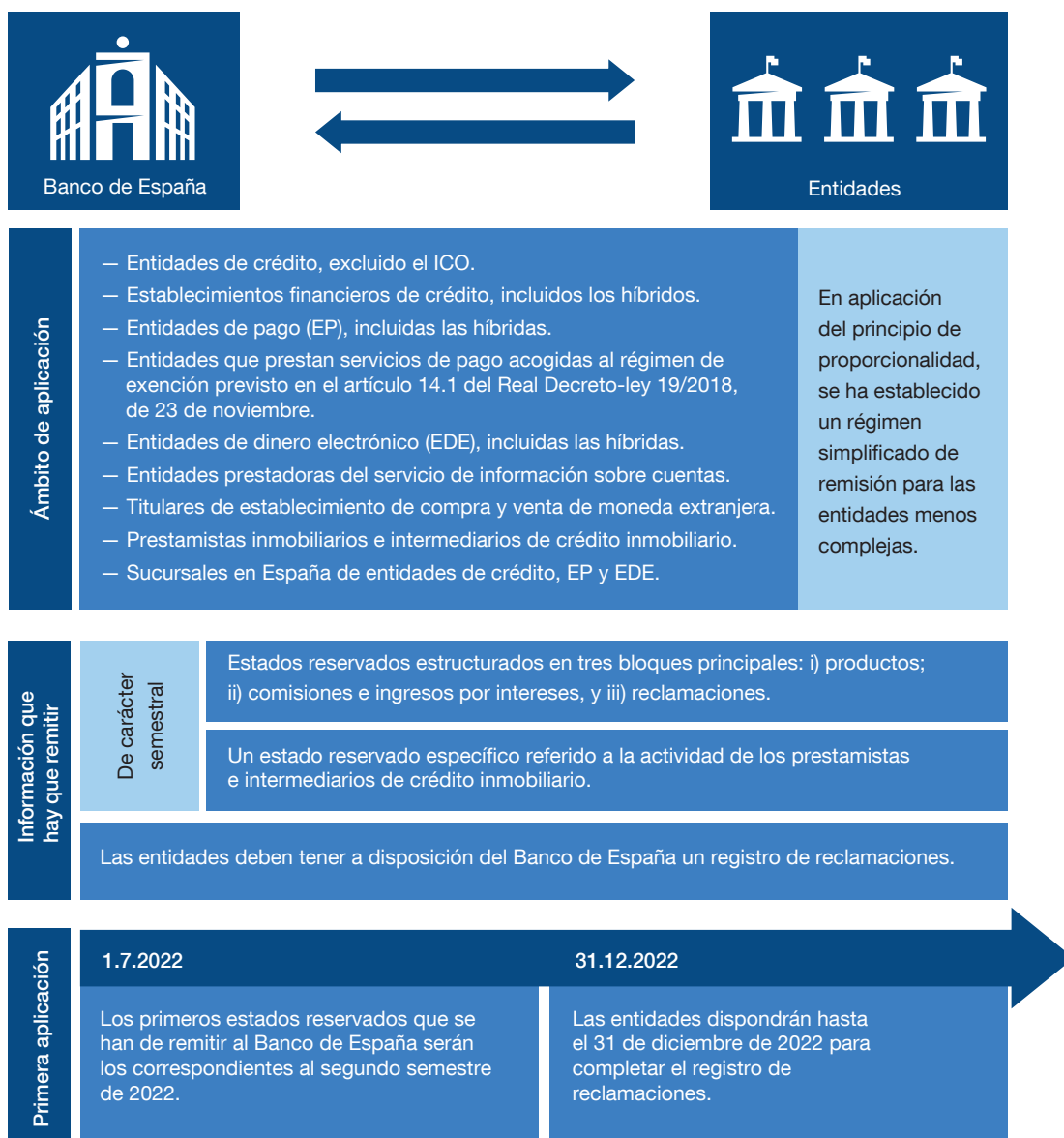
FUENTE: Banco de España.

de los productos y servicios bancarios que difunden las entidades supervisadas, se han analizado las políticas de comunicación comercial de diversas entidades para verificar la implementación de controles adecuados para gestionar los riesgos derivados de la actividad publicitaria, todo ello con el objetivo de que la publicidad que recibe la clientela sea suficiente, objetiva y no engañosa.

Como puede observarse, en los últimos años la actividad de supervisión de conducta ha adquirido una creciente importancia y se han ampliado los aspectos analizados. Ello requiere de la dotación de nuevas herramientas e información específicas por parte del supervisor.

Con este objetivo, se publicó la Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones. Esta circular incorpora un nuevo reporte especialmente diseñado para mejorar el conocimiento de los modelos de negocio de las entidades, de sus fuentes de ingresos y del origen de las incidencias con la clientela en el desarrollo de su actividad. El objetivo es disponer de información para evaluar el perfil de conducta de las entidades, lo que permitirá identificar de forma más precisa las prioridades supervisoras en esta materia. El esquema 4.2 recoge los principales aspectos de este nuevo modelo de reporte.

MODELOS DE ESTADOS RESERVADOS EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA, Y SOBRE EL REGISTRO DE RECLAMACIONES

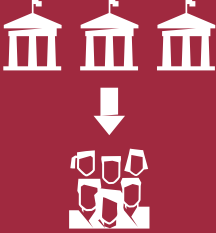


FUENTE: Banco de España.

4.2 Otras actuaciones

Además de las actuaciones anteriores, durante 2021 también se han desarrollado 12 actuaciones inspectoras para verificar la información reportada al Banco de España por las entidades supervisadas en el estado «Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente», del anejo 9 de la Circular 5/2012, con objeto de contribuir a la elaboración de índices de referencia, y se han adoptado distintas medidas supervisoras.

DESAPARICIÓN DEL LÍBOR Y SU IMPACTO EN CONTRATOS HIPOTECARIOS MULTIDIVISA REFERENCIADOS A ESE ÍNDICE

<p>31.12.2021</p>	<p>A partir de esta fecha se eliminan todas las referencias líbor en GBP, CHF, EUR y JPY y alguna de las de USD (una semana y dos meses). En junio de 2023 se dejarán de publicar el resto de las referencias USD.</p>
	<p>Ante la desaparición de las referencias GBP, CHF, EUR, JPY y USD del líbor, las entidades supervisadas deben garantizar la continuidad de los contratos y la protección de los intereses de la clientela (en particular en la renegociación de los contratos vigentes). Para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Identificar y evaluar adecuadamente los riesgos y los posibles impactos derivados de su exposición al líbor. — Valorar la adopción de las medidas que puedan resultar oportunas para gestionar una transición adecuada y global de sus exposiciones, y realizar sus mejores esfuerzos por alcanzar acuerdos con la clientela para la sustitución del líbor, en particular en aquellos casos en los que el contrato no tenga prevista una cláusula de respaldo adecuada.
<p>ACTIVIDAD SUPERVISORA</p>	<p>El Banco de España ha realizado una actuación supervisora con el objeto de recabar información sobre las exposiciones con consumidores afectados por las distintas referencias del índice líbor.</p> <p>En concreto se ha solicitado a las entidades información sobre i) el volumen de las exposiciones de clientes personas físicas consumidores en las diferentes referencias; ii) las cláusulas sustitutivas aplicables, y iii) las estrategias o gestiones planificadas para su sustitución.</p>

FUENTE: Banco de España.

Además, se ha realizado otra actuación supervisora al objeto de recabar información sobre las exposiciones con consumidores afectadas por la desaparición de ciertos índices de referencia (para más información sobre la desaparición de los tipos de referencia, véase recuadro 2.4). En el esquema 4.3 se recoge información sobre esta actuación.

4.3 Adopción de medidas supervisoras

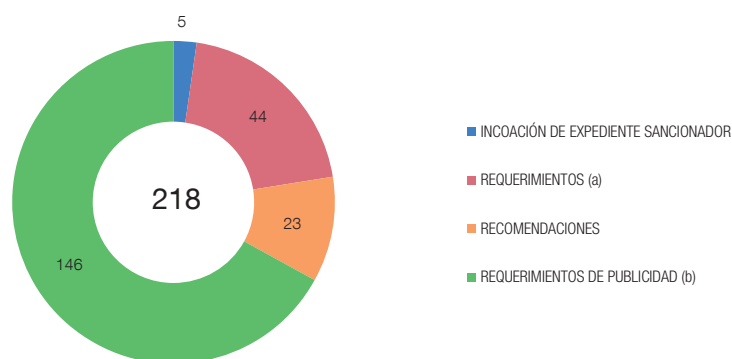
Entre las medidas supervisoras adoptadas durante 2021, destacan la incoación de 5 expedientes sancionadores y la formulación de 44 requerimientos. Cabe señalar que las dos inspecciones sobre crédito al consumo culminaron con la remisión de sendos escritos de requerimientos para solventar las incidencias detectadas y con la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores, entre otros motivos, por las deficiencias halladas en la comercialización de los préstamos y los créditos vinculados al consumo y en la información facilitada a la clientela relativa a las liquidaciones de intereses, comisiones y gastos.

Como parte de los trabajos de supervisión se incluye también la comprobación del efectivo cumplimiento de los requerimientos y las recomendaciones formulados por

MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS Y REQUERIMIENTOS DE PUBLICIDAD EN 2021

Durante 2021, como resultado de las actuaciones supervisoras realizadas, se han incoado 5 expedientes sancionadores, y se han formulado 44 requerimientos y 23 recomendaciones centradas fundamentalmente en aspectos relativos al crédito al consumo, a la comercialización a distancia de cuentas corrientes o a la transparencia de las operaciones de crédito inmobiliario formalizadas, entre otros. Adicionalmente, en el marco de la actividad supervisora relativa a la publicidad, se formularon 146 requerimientos.

Número



FUENTE: Banco de España.

a Los 44 requerimientos contienen 416 requerimientos específicos para las entidades.

b De los 146 requerimientos de publicidad remitidos en 2021, a fecha de cierre, 57 habían culminado en cese y 77 en rectificación de la pieza publicitaria.

el Banco de España en ejercicios anteriores. Este trabajo de seguimiento resulta clave para verificar que las entidades corrigen las deficiencias detectadas en la labor supervisora y para conseguir, así, una protección efectiva de la clientela.

Como resultado de la supervisión de la actividad publicitaria, se formularon 146 requerimientos de cese o rectificación de piezas publicitarias que no cumplían con los requisitos normativos.

En el gráfico 4.2 se desglosan todas las medidas supervisoras mencionadas.

Finalmente, además de la adopción de las anteriores medidas supervisoras, la supervisión de los SAC ha dado lugar a la remisión de escritos a las entidades. En concreto, durante 2021 se remitieron 459 escritos como resultado de la labor de verificación de sus reglamentos de funcionamiento y de valoración de la idoneidad de sus titulares.