

# 4

## SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES



### CULTURA DE CONDUCTA

La función de la supervisión en materia de conducta debe estar orientada hacia el fortalecimiento de la cultura de las entidades para asegurar una actuación honesta e imparcial y reforzar el marco de confianza en la relación entre las entidades y la clientela



### SUPERVISIÓN PREVENTIVA Y PRIORIDADES DE SUPERVISIÓN EN 2023

Se trata de potenciar un enfoque de supervisión preventiva, reforzando las expectativas supervisoras y el seguimiento continuado.

En 2023, las prioridades de supervisión se centraron en: i) medidas en relación con los colectivos en dificultades; ii) mejores prácticas en la comercialización, y iii) refuerzo de controles internos



### COLECTIVOS EN DIFICULTADES

Se ha inspeccionado el cumplimiento de las medidas para paliar los efectos del alza de los tipos de interés en las operaciones hipotecarias y se ha verificado la aplicación de la normativa sobre la cuenta de pagos básica



### COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Dentro de la adecuada comercialización de productos y servicios, se han analizado prioritariamente el aplazamiento de pagos en punto de venta, el préstamo responsable y los productos accesorios a préstamos hipotecarios, además del traslado y el documento informativo de comisiones en cuentas de pago



### REFUERZO DE CONTROLES INTERNOS

Se ha hecho especial hincapié en los controles sobre medidas de mitigación de riesgos por fraude en el uso de tarjetas y en los pagos realizados por canales digitales, la información en sitios web sobre los servicios de atención al cliente y las políticas de comunicación comercial



### ACTIVIDADES Y MEDIDAS SUPERVISORAS EN 2023

Las actividades comprenden tanto las actuaciones supervisoras como los seguimientos de medidas supervisoras y otros seguimientos.

Durante 2023 se adoptaron las siguientes medidas supervisoras: 1 expediente sancionador incoado, 57 requerimientos de publicidad, 44 requerimientos sobre otras materias y 76 recomendaciones

El ejercicio de las funciones y responsabilidades supervisoras del Banco de España en materia de conducta, transparencia informativa y protección de la clientela no se limita a la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable. El objetivo fundamental de esta tarea es impulsar en las entidades una cultura de cumplimiento donde prime el establecimiento de modelos de negocio y estructuras organizativas en los que la relación con el cliente final ocupe un espacio preferente.

En este sentido, resulta especialmente relevante la reciente modificación de la Ley 10/2014<sup>1</sup>, a través de la Ley 18/2022<sup>2</sup>, por la que se introduce un principio o deber de conducta general para las entidades de actuar de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, con respeto a los derechos y los intereses de la clientela. Asimismo, la modificación también recoge la obligación de las entidades de crédito de definir y establecer políticas y procedimientos de organización adecuados para garantizar la efectiva aplicación y el debido cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina reguladoras de la conducta de las entidades y la protección de la clientela bancaria.

Cada vez más, la atención supervisora se centra en valorar, respetando el principio de proporcionalidad, el marco de control interno de la entidad, contribuyendo así a mejorar la conducta de las entidades supervisadas y a identificar las mejores prácticas de mercado, lo que, en última instancia, redundará en una mayor eficacia de la supervisión de conducta.

### 4.1 Actividad supervisora en materia de conducta

**En 2023, la estrategia del Banco de España en materia de conducta se estructuró en torno a dos ejes: definir unas prioridades supervisoras con base en los riesgos de conducta con potencial impacto en la clientela y potenciar un enfoque de supervisión preventiva, reforzando el seguimiento continuado de las entidades y de los riesgos de conducta.**

En la definición de las prioridades supervisoras tiene un papel determinante la información obtenida de las reclamaciones y consultas resueltas por el Banco de España, cuyo detalle puede consultarse en la *Memoria de Reclamaciones*. Así, esta información permite alimentar tanto el proceso de calibración del riesgo de conducta de las distintas entidades como la definición de objetos supervisables, dentro de la planificación supervisora. Asimismo, las reclamaciones ayudan a valorar la eficacia de las correcciones sugeridas o impuestas por el supervisor a las entidades y la necesidad de que estas sean complementadas con acciones regulatorias.

---

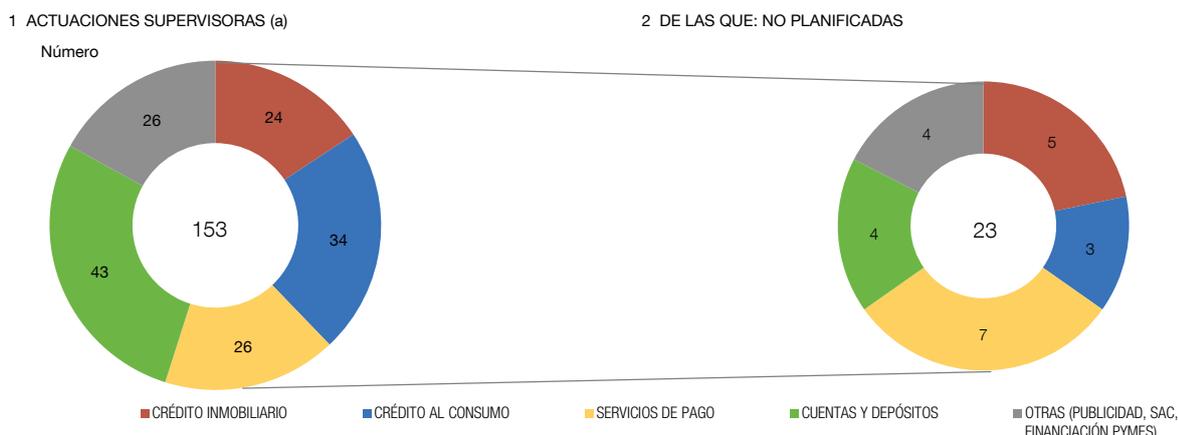
<sup>1</sup> Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

<sup>2</sup> Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas.

Gráfico 4.1

### ACTUACIONES SUPERVISORAS EN EL ÁREA DE CONDUCTA EN 2023, POR MATERIA

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



FUENTE: Banco de España.

a De estas actuaciones supervisoras, 109 fueron iniciadas antes del comienzo de 2023.

En un contexto marcado por el crecimiento de la inflación, la subida de los tipos de interés y la inestabilidad de los mercados, las prioridades supervisoras se han centrado en:

- el cumplimiento de las medidas de alivio establecidas en relación con los colectivos en dificultades;
- la adecuada comercialización de productos y servicios, en especial aquellos cuya comercialización se realiza a través de canales a distancia, y
- la mejora de los controles internos de las entidades, con especial hincapié en las medidas de control implementadas para afrontar el riesgo de fraude en el uso de tarjetas y en los pagos realizados por canales digitales.

**En coherencia con la estrategia definida, durante el año 2023 se planificaron actuaciones encaminadas al logro de esos tres objetivos, aunque también se realizaron actuaciones no planificadas** para dar respuesta a necesidades supervisoras sobrevenidas. En el gráfico 4.1 se muestran unas y otras por separado y con detalle de la materia.

**Una parte importante de la labor supervisora consiste en identificar tendencias y mejores prácticas de mercado, que sirven para nutrir, con base en evidencias, un marco jurídico cada vez más exhaustivo e integrado, lo que, en última instancia, redunda en una supervisión más efectiva.** Así, en lo relativo a la actividad de concesión de crédito al consumo, se ha elaborado la *Guía de gobernanza y transparencia del crédito «revolving»*<sup>3</sup> y se

<sup>3</sup> Esta guía, publicada en diciembre de 2023, recoge las mejores prácticas de mercado identificadas en el ejercicio de la función supervisora y los criterios y procedimientos que el Banco de España considera adecuados para el cumplimiento de las normas aplicables a la actividad de concesión de esta tipología de créditos.

han identificado buenas prácticas relativas al crédito en forma de descubiertos tácitos en cuenta corriente (véase esquema 4.1). El conocimiento adquirido ha servido, igualmente, para nutrir la opinión técnica trasladada durante los trabajos de revisión de la legislación europea sobre crédito al consumo<sup>4</sup>, desarrollada en respuesta a la evolución del mercado (véase recuadro 4.2), contribuyendo así a alcanzar una mejor regulación del sector financiero, en línea con los principios y mejores prácticas de la Unión Europea (UE).

**Finalmente, como complemento esencial de la estrategia supervisora en materia de conducta, y en la búsqueda continuada de un mayor impacto de la supervisión en este ámbito, se fomenta el intercambio de información y la transmisión de mensajes relevantes a las entidades supervisadas, incluyendo, entre otros aspectos, la comunicación de las prioridades y las expectativas supervisoras.**

#### 4.1.1 Seguimientos continuados

**El seguimiento continuado en materia de conducta es una pieza clave en la planificación supervisora.** Este seguimiento permite conocer mejor los modelos de negocio, las estrategias comerciales y el mercado financiero en general, lo que resulta determinante para identificar potenciales riesgos de conducta, diseñar una estrategia supervisora preventiva, planificar actuaciones supervisoras y establecer criterios supervisores sobre aspectos concretos de conducta.

**En 2023 se realizaron seguimientos individuales de las entidades con mayor cuota de mercado; para el resto se realizó un seguimiento agrupado en función del tipo de actividad y modelo de negocio.** En estos seguimientos se valora el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela por parte de las entidades, su estrategia comercial, su estructura organizativa, la oferta de productos y el tratamiento de las reclamaciones presentadas por sus clientes.

**Las reuniones periódicas con las entidades son una parte fundamental del seguimiento.** En 2023 se intensificó el contacto con las entidades con el objetivo de facilitar la transmisión de criterios y prioridades supervisoras y de ampliar el conocimiento supervisor. Esta interacción con las entidades permitió, además, que las entidades modificaran algunos aspectos con carácter previo a la adopción de medidas supervisoras, lo que confirma la eficacia de estos mecanismos de colaboración entre el supervisor y las entidades.

**En línea con las prioridades supervisoras establecidas, en el seguimiento se prestó especial atención a los siguientes aspectos:** el tratamiento de los deudores hipotecarios sin recursos (véase recuadro 4.1); la ubicación de la información sobre el servicio de atención al

---

<sup>4</sup> Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE (CCD2).

cliente (SAC) en los sitios web de las entidades; la prestación del servicio de traslado de cuentas de pago y la puesta a disposición y contenido del documento informativo de las comisiones de las cuentas de pago, y la problemática de las operaciones fraudulentas.

**En el marco del seguimiento continuado, resulta también destacable la actividad supervisora orientada a revisar las políticas y los procedimientos de organización de las entidades en dos ámbitos específicos de actuación: la actividad publicitaria y el funcionamiento de los SAC.**

**En 2023, en lo referido a la supervisión de publicidad, la verificación de los procedimientos y controles internos que aseguren una adecuada gestión de los riesgos derivados de esta actividad fue uno de los aspectos clave, junto con la revisión del contenido y el diseño de las piezas publicitarias.** En este sentido, se han incrementado las piezas publicitarias clasificadas como correctas y han disminuido los requerimientos de cese o rectificación gracias a la evolución de la regulación (centrada ya desde 2010, y muy particularmente desde 2020, en el reforzamiento de los controles internos) y a la labor supervisora desarrollada a lo largo de estos años.

**Por su parte, en lo que respecta a la supervisión de los SAC, son especialmente relevantes la revisión de sus reglamentos de funcionamiento y el seguimiento de su actividad.** Asimismo, se presta especial atención a la efectiva implantación de las prácticas, metodologías y procedimientos desarrollados en la *Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España*, publicada en 2021<sup>5</sup>. En relación con esto último, se aprecia la progresiva implantación de las mejores prácticas recogidas en la guía.

#### 4.1.2 Actuaciones inspectoras

**El plan anual de actividades supervisoras para 2023 se elaboró sobre la base de las prioridades supervisoras** definidas para ese año que están centradas en el seguimiento de las medidas de alivio para colectivos en dificultades, la adecuada comercialización de productos y servicios y la mejora de los controles internos.

En lo que respecta a la verificación del cumplimiento de las medidas legislativas establecidas en apoyo de colectivos en dificultades, por un lado, en el ámbito hipotecario, se han desarrollado inspecciones para verificar la aplicación de las medidas<sup>6</sup> para paliar los efectos derivados de la subida de los tipos de interés y, por otro lado, se ha verificado el cumplimiento de la normativa sobre la cuenta de pago básica. Sobre esta última actuación se puede consultar más información en el recuadro 4.1.

---

<sup>5</sup> La guía se puede consultar en el siguiente enlace: [http://app.bde.es/clf\\_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0](http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0).

<sup>6</sup> Estas medidas se dirigen, fundamentalmente, a facilitar la novación o subrogación de los contratos de préstamo hipotecario a tipo de interés variable, a través de la exención o suspensión de la aplicación de comisiones o compensaciones por la novación o amortización anticipada de préstamos, siempre que se pacte la conversión del tipo de interés variable a fijo.

## FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA EXIGIBLE EN LOS DESCUBIERTOS TÁCITOS Y EN LA APLICACIÓN DE GASTOS DE RECLAMACIÓN POR IMPAGO

### NUEVOS CRITERIOS DE BUENAS PRÁCTICAS APLICABLES A LOS DESCUBIERTOS TÁCITOS EN CUENTA CORRIENTE Y REPERCUSIÓN DE GASTOS POR RECLAMACIÓN DE POSICIONES DEUDORAS (GRPD)

Como resultado de la actuación supervisora transversal a 22 entidades, relativa al cumplimiento de las obligaciones establecidas respecto a los descubiertos tácitos concedidos a personas físicas, pudieron identificarse diferentes prácticas en el tratamiento de dichos descubiertos y la repercusión de GRPD. El análisis realizado ha permitido definir nuevos criterios de buenas prácticas

Apertura y liquidación del descubierto		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dar al cliente la posibilidad de desautorizar el cargo de recibos en descubierto</li> <li>– Informar del período para regularizar el saldo deudor antes de la liquidación del descubierto y de la posible repercusión de GRPD</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Liquidar el descubierto antes de exigir su cobro</li> <li>– Tras la liquidación, establecer un plazo mínimo para satisfacer el saldo antes de realizar una gestión de reclamación que conlleve el cargo de GRPD</li> <li>– Los saldos en descubierto reclamados y no satisfechos no serán objeto de nueva liquidación; por tanto, no darán lugar a nuevas comisiones o GRPD, con independencia de los posibles intereses de demora</li> <li>– En el cómputo del mayor saldo en descubierto a efectos del cálculo de la tasa anual equivalente de las comisiones por descubierto tácito prevista en la referida norma 13.ª, apartado 7.e), no se deben incluir los importes correspondientes a cualquier comisión o gasto por servicios repercutidos por la entidad (entre otros, los resultantes de la propia liquidación de un descubierto sobre dichos conceptos)</li> <li>– No podrán generar descubierto o incrementarlo: i) la retrocesión de comisiones o gastos con fecha posterior a su cargo; ii) el apunte en descubierto de cuotas de un préstamo o crédito de la propia entidad, y iii) la asignación a un ingreso en efectivo en caja o cajero de una fecha valor posterior al momento de la realización de dicho ingreso</li> </ul>
Tratamiento GRPD		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Para poder repercutir GRPD: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben haberse realizado las gestiones de reclamación oportunas y liquidado el descubierto</li> <li>• El saldo deudor debe seguir pendiente de regularizar</li> </ul> </li> <li>– Si un GRPD se gira de forma previa a la liquidación del descubierto, se entenderá que dicho gasto forma parte de los conceptos repercutidos por la propia prestación del servicio de descubierto tácito y, por tanto, del coste del crédito a efectos de lo establecido en la norma 13.ª, apartado 7.e), de la Circular 5/2012</li> </ul>

FUENTE: Banco de España.

**En cuanto a la revisión de los requisitos aplicables a la comercialización de productos y servicios**, debido a cambios significativos en el mercado del crédito al consumo (véase recuadro 4.2), la actividad se centró en mejorar el conocimiento de las soluciones tecnológicas empleadas por las entidades para el aplazamiento de pagos en punto de venta y en verificar la implementación de los principios de préstamo responsable. También en relación con el crédito al consumo, se finalizaron las actuaciones en curso respecto a la comercialización de créditos concedidos en forma de posibilidad de descubierto en depósitos a la vista (véase esquema 4.1).

**En relación con el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para el aplazamiento de pagos en el punto de venta, se llevó a cabo una actuación transversal** que ha permitido tomar conocimiento de las prácticas y los modelos de negocio existentes e identificar una serie de debilidades en materia de transparencia informativa referidas a la calidad de las explicaciones ofrecidas y a la entrega de información precontractual. Como consecuencia de la actuación, se han adoptado diversas medidas supervisoras dirigidas a corregir las incidencias detectadas, cuyo cumplimiento está siendo objeto de seguimiento supervisor.

**Por lo que respecta a la correcta aplicación de los principios de préstamo responsable y la implementación de prácticas adecuadas de comercialización en la actividad crediticia de las entidades, las debilidades detectadas durante los trabajos de supervisión se centraron en las siguientes áreas:** los procedimientos de valoración de la capacidad de pago de la clientela, la formación del personal, la información proporcionada a clientes en situación de dificultad financiera y el impulso de políticas activas de renegociación de deudas. Las áreas de mejora detectadas no requirieron la adopción de medidas correctivas; no obstante, se comunicaron a las entidades afectadas, buscando la efectividad y mejora del cumplimiento de dichos principios.

**Como en años anteriores, se realizaron visitas a oficinas bancarias para verificar que el personal que atiende a la clientela tiene un conocimiento suficiente de la normativa sobre cuentas de pago y lo transmite con la debida claridad a los clientes.** Como resultado de estas visitas, se apreció una evolución positiva en las prácticas comerciales de las entidades, lo que podría indicar una mejoría en la formación que estas imparten a sus empleados.

**Otro foco supervisor en 2023, a la vista del incremento del fraude en la operativa de pago con tarjeta y pagos por canales digitales, fueron los procedimientos de control interno establecidos por las entidades con objeto de mitigar este riesgo.** En este sentido, se realizaron diversas actuaciones supervisoras encaminadas a conocer y valorar cómo gestionan el riesgo de fraude frente a sus clientes —por ejemplo, verificando que las comunicaciones a la clientela se efectúan de acuerdo con lo establecido en la normativa—, así como a comprobar el grado de control de sus sistemas y las medidas de protección contra el fraude, entre las que se encuentran los programas de concienciación destinados a clientes y la formación que reciben los empleados. Como resultado de estas actuaciones, ha quedado evidenciado que las entidades han mejorado de manera significativa el diseño de las comunicaciones dirigidas a los clientes, los programas de concienciación y la formación impartida a sus empleados.

**Finalmente, en la coyuntura económica actual, es esperable que se produzcan decisiones adaptativas de la clientela y que las entidades tengan que gestionar situaciones de impago.** Por lo tanto, habrá que reforzar la vigilancia de las prácticas competitivas y el comportamiento de las entidades para hacer frente a este contexto.

## 4.2 Medidas supervisoras

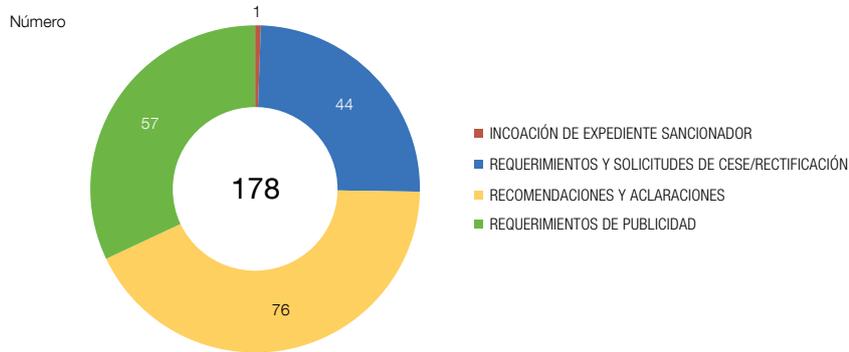
### 4.2.1 Adopción de medidas supervisoras

**Entre las medidas supervisoras adoptadas durante 2023, destaca la incoación de 1 expediente sancionador y la formulación de 101 escritos de requerimientos y de solicitud de cese y rectificación de conducta.** En cuanto a los escritos de requerimientos y de solicitud de cese y rectificación de conducta, 57 se formularon en el ámbito de la actividad publicitaria, solicitándose el cese o rectificación de piezas publicitarias por no ajustarse a la

Gráfico 4.2

### MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS Y REQUERIMIENTOS DE PUBLICIDAD EN 2023

Durante 2023, como resultado de las actuaciones supervisoras realizadas, se incoó 1 expediente sancionador y se formularon 101 escritos de requerimientos y de solicitudes de cese o rectificación, de los que 57 se realizaron en el marco de la supervisión de la actividad publicitaria, y 76 escritos con recomendaciones y aclaraciones.



FUENTE: Banco de España.

normativa, 18 en el marco de la actuación transversal sobre los registros internos de publicidad de las entidades y 9 en la actuación relativa a las soluciones tecnológicas para el aplazamiento de pagos en punto de venta utilizadas por las entidades. Los restantes escritos se formularon en el ámbito de actividades supervisoras sobre crédito inmobiliario, crédito al consumo y servicios de pago.

**Asimismo, se remitieron a las entidades 76 escritos con recomendaciones y aclaraciones** relativas al tratamiento aplicable a determinados productos, operaciones, actuaciones o situaciones concretas; destacan 25 escritos con aclaraciones sobre la aplicación por parte de las entidades de los principios de préstamo responsable en crédito al consumo y 20 escritos con recomendaciones y aclaraciones en relación con el crédito concedido en forma de posibilidad de descubierto tácito en depósitos a la vista.

El gráfico 4.2 incluye un desglose de las medidas supervisoras adoptadas en el ejercicio 2023.

Finalmente, además de la adopción de las anteriores medidas supervisoras, la supervisión de los SAC ha dado lugar a la remisión de escritos a entidades y defensores del cliente como resultado de la verificación de sus reglamentos de funcionamiento y otros temas relacionados con sus titulares, así como a otros supervisores, en caso de la verificación de reglamentos del SAC al que se encuentran adheridas otras entidades que quedan bajo su supervisión. En concreto, en 2023 se remitieron 287 escritos a entidades, 4 a defensores del cliente y 3 a la CNMV.

#### 4.2.2 Seguimiento y efectividad de las medidas supervisoras

**Durante 2023 se verificó el efectivo cumplimiento de las medidas supervisoras adoptadas como consecuencia de las diversas actuaciones supervisoras llevadas a**

**cabo, con una valoración global positiva.** El seguimiento del cumplimiento de estas medidas constituye la fase final del proceso de supervisión de la conducta de las entidades. A su vez, el conocimiento extraído de su ejercicio sirve para nutrir la planificación supervisora y promover las mejores prácticas de mercado, lo que contribuye al fortalecimiento continuo de la conducta de las entidades supervisadas.

**En concreto, en el último año se ha trabajado en el seguimiento del cumplimiento de las medidas supervisoras** derivadas de actuaciones relacionadas con la adecuada comercialización de las cuentas de pago (contratación a distancia, servicio de traslado de cuentas, comunicación de modificaciones contractuales o cuenta de pago básica), el crédito al consumo (financiación para la adquisición de automóviles y créditos concedidos en forma de descubiertos tácitos), la información reportada al Banco de España por las entidades en relación con el anejo 9 de la Circular 5/2012, para la elaboración de índices de referencia, y el registro interno de la publicidad de las entidades. Se puede encontrar un mayor grado de detalle sobre la efectividad de las medidas adoptadas por las entidades en relación con la actividad de financiación para la adquisición de automóviles y los registros internos de publicidad en los esquemas 4.2 y 4.3, respectivamente.

Esquema 4.2

**LA EFICACIA DE LA ACCIÓN SUPERVISORA SOBRE LA FINANCIACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUTOMÓVILES. PRINCIPALES CORRECCIONES**



FUENTE: Banco de España.

### REGISTROS INTERNOS DE PUBLICIDAD

En 2023 se finalizó la actuación sobre los registros internos de publicidad, iniciada en 2022, con la que se pretendía verificar una parte de los controles internos de las entidades, que permiten una adecuada gestión de los riesgos derivados de esta actividad publicitaria. Trasladadas las debilidades observadas a las entidades, estas han adoptado medidas para reforzar sus procedimientos, flujos de trabajo y controles



FUENTE: Banco de España.

## PROMOCIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE MERCADO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS EN RELACIÓN CON LOS COLECTIVOS EN DIFICULTADES

### Código de Buenas Prácticas

Durante 2023, en el marco del seguimiento recurrente de las entidades supervisadas, se prestó especial atención a la situación de dificultad financiera de los deudores hipotecarios sin recursos y al cumplimiento del marco regulatorio establecido en el Real Decreto-ley 19/2022<sup>1</sup> y en el Real Decreto-ley 6/2012<sup>2</sup>, que prevén diversos mecanismos que permiten la protección de los deudores hipotecarios, estableciendo un régimen de acceso y una serie de medidas recogidas en sus respectivos códigos de buenas prácticas.

Así, en 2023 se efectuó una revisión específica sobre el cumplimiento por parte de las entidades de las obligaciones relacionadas con: i) la aplicación de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas; ii) la sujeción a dichos códigos; iii) la comunicación de su contenido a los clientes, y iv) la remisión de información reservada al Banco de España relativa a ambos códigos. Tras la revisión de la información recibida, se pudo constatar que las entidades evaluadas presentaron un margen de mejora asociado a la información disponible sobre ambos códigos en sus sitios web, las comunicaciones dirigidas a los clientes y la formación impartida a sus empleados. Adicionalmente, en el *Informe de Estabilidad Financiera* de otoño se informó con detalle del uso dado por las entidades a ambos códigos.

### Cuenta de pago básica

La cuenta de pago básica responde a la necesidad de promover la inclusión financiera en la Unión Europea, facilitando el acceso de los consumidores a los servicios bancarios mínimos. Las entidades de crédito españolas tienen la obligación de ofrecer este producto desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2017<sup>3</sup> y su normativa de desarrollo.

En el último año se han llevado a cabo diversas actuaciones supervisoras relacionadas con la comercialización de la

cuenta de pago básica; se ha observado que, con carácter general, las entidades informan de este producto tanto en los tabloneros de anuncios como en sus sitios web y que los empleados conocen su existencia, aunque se han detectado ciertas carencias en relación con sus conocimientos sobre las características de este tipo de cuentas, en especial sobre el régimen de gratuidad para ciertos colectivos, y en la información previa que se facilita a los solicitantes. Estas actuaciones han permitido identificar las mejores prácticas del mercado, entre las que destaca el establecimiento de mecanismos para la identificación de colectivos en dificultades a los que se les ofrece esta cuenta.

El número de cuentas de pago básicas abiertas en España no es elevado, lo que puede deberse a la falta de proactividad de las entidades a la hora de ofrecer este producto, pero también a la elevada bancarización y a la existencia de otros productos comercializados de características similares. Por otro lado, la tasa de rechazo de apertura de cuentas de pago básicas registrada en los sistemas de las entidades es baja; el principal motivo de denegación es el de disponer ya de otra cuenta corriente.

### Promoción de un acuerdo entre las entidades y la Fiscalía General del Estado

En relación con las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario, en 2023 la Fiscalía General del Estado y las principales asociaciones bancarias firmaron un acuerdo, con el acompañamiento, a modo de observador, del Banco de España, para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios. Fruto de este acuerdo, se ha puesto a disposición del público información en el sitio web de la Fiscalía General del Estado.

1 Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.

2 Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

3 Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

**RESPUESTA REGULATORIA Y SUPERVISORA A LOS CAMBIOS EN EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO**

En los últimos años, los rápidos avances tecnológicos y la digitalización han contribuido a generar cambios significativos en el mercado de crédito al consumo, tanto en el lado de la oferta como en el de la demanda. El crédito ofrecido a los consumidores ha evolucionado y se ha diversificado considerablemente, debido a factores como la aparición de nuevos productos y la evolución del comportamiento y las preferencias de los consumidores.

Así, el uso de las nuevas tecnologías ha propiciado la entrada de nuevos agentes en el sector de crédito al consumo, como

las plataformas de financiación participativa o *crowdfunding* y los proveedores de servicios comúnmente denominados «compre ahora, pague después»<sup>1</sup>. Por otra parte, el ofrecimiento de facilidades de pago aplazado<sup>2</sup> por parte de las grandes plataformas que prestan servicios en línea, con acceso a una clientela extensa, podría incitar a los consumidores a un consumo irreflexivo y distorsionar la competencia, dada su capacidad de generar efectos de red<sup>3</sup>, por lo que el legislador europeo ha identificado la necesidad de introducir ciertos límites al uso de estas facilidades por parte de los proveedores de bienes y servicios<sup>4</sup>.

Esquema 1  
RESPUESTA REGULATORIA Y SUPERVISORA EN EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO

<b>REGULACIÓN Y GUÍAS SUPERVISORAS</b>	<p><b>Directiva (UE) 2023/2225</b> del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE (CCD2)</p>	<p>La finalidad es reforzar la protección del consumidor y eliminar los posibles obstáculos al mercado transfronterizo de crédito al consumo</p>					
	<p><b>Guía de gobernanza y transparencia del crédito «revolving»</b> para entidades supervisadas por el Banco de España</p>	<p>Aspectos más relevantes: i) extiende su ámbito de aplicación a contratos que habían quedado excluidos de la anterior regulación; ii) prevé que los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo queden sujetos a un procedimiento de reconocimiento y registro y sometidos a supervisión, y iii) establece medidas para limitar los tipos deudores, las tasas anuales equivalentes o los costes totales del crédito para el consumidor</p>					
	<p>Recoge las mejores prácticas de mercado identificadas en el ejercicio de la función supervisora y los criterios y procedimientos que el Banco de España considera adecuados para el cumplimiento de las normas aplicables a la actividad de concesión de créditos <i>revolving</i></p>	<p>Recoge las mejores prácticas de mercado identificadas en el ejercicio de la función supervisora y los criterios y procedimientos que el Banco de España considera adecuados para el cumplimiento de las normas aplicables a la actividad de concesión de créditos <i>revolving</i></p>					
<b>SUPERVISIÓN</b>	<p><b>Soluciones tecnológicas para el aplazamiento de pagos en punto de venta</b></p> <p>Actuación sobre 10 entidades</p>	<i>Prácticas observadas</i>		<i>Adopción de medidas supervisoras</i>			
		Diferentes tipos de soluciones	Prevalencia canal <i>online</i>	Explicaciones adecuadas		Facilitación información precontractual	
		Público objetivo: 31-45 años	Importe menor de 200 euros				
	<p><b>Préstamo responsable</b></p> <p>Actuación sobre 25 entidades</p>	<i>Áreas en las que se han detectado debilidades</i>					
	Procedimientos de valoración de la capacidad de pago de los clientes, sus intereses y necesidades	Formación del personal, especialmente de los intermediarios		Políticas activas de renegociación de la deuda e información a clientes con dificultades financieras			

FUENTE: Banco de España.

- 1 *Buy-Now-Pay-Later*.
- 2 Prácticas comerciales por las que el proveedor de bienes o servicios concede al consumidor un plazo para abonar los bienes o servicios sin intereses y sin ningún otro coste. Estas prácticas comerciales, habituales y, por lo general, ventajosas para los consumidores, se han mantenido hasta la fecha excluidas del perímetro regulatorio, siempre que no hubiera un tercero que ofrezca el crédito.
- 3 El efecto de red, o efecto atracción, surge cuando un bien o servicio tiene más valor para un usuario cuantos más usuarios utilicen el mismo bien o servicio u otros compatibles.
- 4 Considerando 17 de la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE.

**RESPUESTA REGULATORIA Y SUPERVISORA A LOS CAMBIOS EN EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO (cont.)**

En cuanto al marco jurídico, sigue sin estar plenamente armonizado, lo que genera algunas divergencias en el mercado interior de la Unión Europea. En algunas jurisdicciones se necesita una autorización o registro específico para desarrollar la actividad de concesión de crédito al consumo, mientras que en otros casos no existe reserva de actividad, y no resultan exigibles requisitos prudenciales o de conducta empresarial para llevarla a

cabo. Esta situación podría llegar a generar distorsiones en una oferta de crédito transfronterizo en paulatino crecimiento como resultado de la digitalización y, en consecuencia, en la competencia y en la capacidad de los consumidores para aprovechar esa oferta.

En el esquema 1 puede verse en detalle la principal respuesta regulatoria y supervisora a esta evolución.