

## 4 SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES



1905. Pegaso, chimeneas industriales y estación de ferrocarril (reverso).

## 4 SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES

El Banco de España ha fortalecido durante 2018 su compromiso estratégico de proteger al cliente bancario y promover las buenas prácticas en este sector intensificando su actividad supervisora sobre la conducta de las entidades, que vela por la protección a la clientela y la transparencia bancaria. De este modo se contribuye a salvaguardar la confianza de los usuarios en el sistema financiero y, en última instancia, a promover la solidez y la estabilidad del sistema bancario.

La supervisión de conducta de entidades es un área de actuación desarrollada autónomamente por el Banco de España, fuera del marco del MUS. La potestad supervisora en esta materia se extiende a todas las entidades registradas en el Banco de España, alcanzando en algunos aspectos a las entidades que operan en España sin establecimiento.

Durante 2018 se ha seguido consolidando la capacidad operativa de la función de supervisión de conducta, dotándola de más recursos humanos, informáticos y organizativos.

### 4.1 Actividad supervisora en materia de conducta

La actividad supervisora en materia de conducta durante el año 2018 se ha centrado en las entidades identificadas como prioritarias en el cálculo del perfil de conducta de las entidades (véase recuadro 4.1) y en las áreas temáticas que se destacan en el esquema 4.1.

Se han realizado actividades supervisoras consistentes tanto en actuaciones supervisoras *in situ* como en actuaciones de comprobación a distancia, así como la posterior verificación del cumplimiento de las medidas correctoras que se ha indicado a las entidades

SUPERVISIÓN DE CONDUCTA: PRINCIPALES ÁREAS DE ACTIVIDAD

ESQUEMA 4.1



FUENTE: Banco de España.

El Banco de España, en el ejercicio de su actividad supervisora, ha desarrollado una metodología que proporciona una calificación supervisora homogénea del perfil de conducta asociado a cada entidad, lo que contribuye al establecimiento de las prioridades supervisoras y a la elaboración del programa supervisor. A tal fin se combinan dos parámetros: la categoría de conducta de la entidad y su riesgo de conducta.

- La categoría de conducta valora la dimensión de los negocios de la entidad, basándose en su cuota de mercado en aquellos productos que son más relevantes en términos de conducta.
- El riesgo de conducta de una entidad se obtiene del comportamiento observado en las cuatro grandes áreas de actividad de las entidades definidas a efectos de la supervisión de conducta.

Tiene especial relevancia en la consideración del riesgo de conducta la información procedente de las reclamaciones recibidas por las entidades, las posteriormente tramitadas en el Banco de España, así como el conocimiento adquirido de la entidad, fruto de las actuaciones supervisoras realizadas.

El perfil de conducta asignado a la entidad determina la intensidad supervisora de la que va a ser objeto; en concreto, si será objeto

de una supervisión estándar o de una reforzada. Esta última implica un seguimiento periódico individual y un ciclo supervisor más frecuente; en definitiva, una mayor intensidad supervisora.

El Banco de España confía en que las entidades redoblen sus esfuerzos para mejorar sus perfiles de conducta, y viene impulsando la adopción de medidas en tal sentido a través del permanente contacto con ellas y de la intensificación de su acción supervisora.

Estos esfuerzos deben incluir el desarrollo de una fuerte cultura de cumplimiento en la entidad, cuyos valores se construyan alrededor del respeto al cliente y sus intereses, que cuente con la implicación de los órganos de gobierno al más alto nivel y que impregne todas las fases de la comercialización y la gestión de los productos y los servicios bancarios. El éxito en esa misión requiere, además, de un sólido control del cumplimiento normativo en este ámbito, del refuerzo del servicio de atención al cliente, para que mejore el tratamiento de las reclamaciones en su seno y sea una voz cualificada que se escuche en los órganos de gobierno. El control de los riesgos en materia de conducta comienza con el adecuado diseño y gobernanza de los productos comercializados y de las condiciones de incentivos a la red de venta. Exige, en definitiva, un enfoque integral que ponga el cuidado del cliente y de sus intereses en el foco de atención de la entidad.

Categoría de conducta	Riesgo de conducta			
	Alto	Medio-alto	Medio-bajo	Bajo
C-1	<b>SUPERVISIÓN REFORZADA</b>			
C-2				
C-3				
C-4				
C-5				

que debían adoptar. Además, durante este ejercicio se han iniciado varias actuaciones transversales que tendrán continuidad a lo largo del año 2019.

Igualmente, durante 2018 se ha consolidado la actividad de vigilancia continua y el conocimiento de las entidades a través de su seguimiento recurrente. Estos seguimientos pueden ser individuales o agrupados, en función del perfil de conducta asignado a las entidades. Además, se realizan seguimientos especiales de materias concretas, como las reclamaciones planteadas ante el Banco de España, las consultas recibidas o la actividad publicitaria.

Durante 2018 han sido especialmente intensivas las actuaciones de verificación de la correcta adopción por parte de las entidades del contenido de los requerimientos

Número

Por materia	Actuaciones <i>in situ</i> (a)	Actuaciones a distancia (b)	Total	De las que, no planificadas
Hipotecario				
Hipotecario (transparencia)	32	4	36	7
Hipotecario (Código de Buenas Prácticas)	1	12	13	12
Crédito al consumo	4	36	40	34
Publicidad	0	11	11	11
Otros (cajeros, información financiera pymes, servicios de atención al cliente, transparencia, canales telemáticos, servicios de pago)	1	33	34	29
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>96</b>	<b>134</b>	<b>93</b>

FUENTE: Banco de España.

- a** De estas actuaciones *in situ*, 28 fueron iniciadas antes del comienzo de 2018.  
**b** De estas actuaciones a distancia, 22 fueron iniciadas antes del comienzo de 2018.

o las recomendaciones que se les formulan. Estas revisiones han sido particularmente detalladas en relación con las medidas supervisoras adoptadas en las actuaciones de cartera hipotecaria de años anteriores o en la actuación publicitaria de 2017.

Las actuaciones supervisoras realizadas han tenido diversa intensidad, algunas con un carácter más intensivo, como las actuaciones *in situ*, respecto a las actuaciones de comprobación a distancia. Como en años anteriores, buena parte de estas actuaciones han tenido carácter no planificado, dada la idiosincrasia de la supervisión en materia de conducta<sup>1</sup>.

En el cuadro 4.1 se cuantifican las actuaciones en las que se ha trabajado durante 2018.

#### 4.1.1 CRÉDITO HIPOTECARIO Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS

**El Banco de España es consciente de que la contratación de un préstamo hipotecario tiene una especial transcendencia sobre la esfera personal y patrimonial de la ciudadanía.** Por tal motivo, el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia que lo regula ha sido en este ejercicio, de nuevo, una prioridad. En el recuadro 4.2 se describe la actividad supervisora realizada.

Asimismo, la protección de aquellos deudores hipotecarios que se encuentran ante graves dificultades económicas ha ocupado, como en ejercicios anteriores<sup>2</sup>, buena parte de los esfuerzos supervisores, a través de la verificación de la correcta aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP) recogido en el anexo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (RDL 6/2012), por parte de las entidades adheridas a él.

A lo largo de 2018 se ha trabajado en 33 actuaciones *in situ* y en otras 16 actuaciones de comprobación a distancia sobre cuestiones relativas al crédito hipotecario.

- <sup>1</sup> Especialmente en lo relativo al tratamiento de las denuncias que se formulan contra las entidades supervisadas desde diferentes instancias.  
<sup>2</sup> Véase mayor detalle en el apartado 4.1.2 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España, 2017* y en el apartado 3.5.4 de la *Memoria de Reclamaciones, 2017*.

La revisión finalizada durante 2018 ha abarcado una parte relevante de las entidades más activas en la concesión de préstamos y créditos a hogares en España con garantía hipotecaria sobre viviendas, habiéndose verificado el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, especialmente, de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

Además de otras medidas supervisoras, se ha instado a algunas de las entidades inspeccionadas a la corrección de determinadas deficiencias, relativas, entre otras, a las siguientes áreas:

#### Información precontractual y contractual

- Entrega de la ficha de información personalizada (FIPER) con el contenido fijado normativamente, a fin de asegurar que el cliente dispone de la información suficiente para comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato.
- Comunicación al cliente de la tasa anual equivalente (TAE) de la operación (dato configurado normativamente como primordial para permitir la comparación de las condiciones económicas de las distintas ofertas), que incluye, además del tipo de interés contractualmente fijado: i) las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a afrontar; ii) los impuestos; iii) otro tipo de gastos asociados (excepto los de notaría) en la medida en que sean asumidos por el cliente, y iv) otro tipo de gastos por servicios vinculados cuando estos hayan sido exigidos para la concesión de la operación en las condiciones ofertadas.
- Igualmente, cuando las entidades oferten productos que incluyan la posibilidad de bonificaciones en el tipo de interés

de la operación hipotecaria, inclusión en la FIPER no solo del detalle del coste que implica la contratación de cada uno de ellos —cuando pueda ser conocido o estimado por la entidad—, sino también de la TAE resultante de la eventual aplicación de las vinculaciones previstas.

#### Amortización anticipada

Sujeción a lo pactado y a los límites fijados en la normativa vigente de las cantidades cargadas al cliente en los supuestos de amortización anticipada, así como claridad y transparencia de las liquidaciones efectuadas, en particular en los casos de aplicación de compensaciones por riesgo de tipo de interés en operaciones a tipo fijo o con período de renovación superior a un año.

Además, adecuada percepción por la entidad de comisiones por la gestión de la cancelación registral de la hipoteca, que debe limitarse a aquellos casos en que responda efectivamente a un servicio prestado y solicitado por el cliente. Se recuerda, en todo caso, que no es posible la percepción de cantidad alguna por la emisión de certificados de fin de deuda (saldo cero) o por el desplazamiento a la notaría del apoderado de la entidad.

#### Liquidaciones

Correcto cálculo y comunicación de las liquidaciones. Singularmente, procedimiento apropiado de cómputo del devengo de intereses, ajuste a la legalidad y lo pactado contractualmente del tipo de interés aplicado, en particular en los supuestos de aplicación de cláusulas suelo y de redondeo de tipos de interés.

Adicionalmente, correcta aplicación del régimen de sustitución de tipos de interés contemplado en la Orden 2899/2011 y en su norma de desarrollo.

#### 4.1.2 CRÉDITO AL CONSUMO

**Durante 2018 se ha reforzado la labor supervisora en materia de crédito al consumo, en respuesta al crecimiento que ha experimentado esta modalidad de crédito en los últimos años. La ausencia del requisito de aportación de garantías adicionales y la habitual agilidad en la contratación convierten a este tipo de productos en una opción muy atractiva para la clientela bancaria.**

El crédito al consumo está específicamente regulado en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, cuyos aspectos más relevantes se pueden encontrar en el esquema 4.2, aunque otras normas profundizan en determinadas obligaciones, como la de respetar los preceptos sobre préstamo responsable especificados en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El Banco de España viene trabajando para minimizar los riesgos que puede generar una eventual comercialización incorrecta de este tipo de productos por parte de las entidades supervisadas, verificando para ello el cumplimiento de la normativa. Las comprobaciones

OBLIGACIONES DESTACADAS	LEY 16/2011, DE 24 DE JUNIO, DE CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO
PUBLICIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la publicidad se debe incluir <b>información básica</b>, de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo sobre el <b>coste</b>, la <b>TAE</b>, la <b>duración</b> y la <b>forma de pago</b> del crédito, cuando se haga referencia al tipo de interés o al coste del crédito.</li> </ul>
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO	<ul style="list-style-type: none"> <li>El prestamista y, en su caso, el intermediario del crédito deberán facilitar de forma <b>gratuita</b> la información precontractual mediante la información normalizada europea sobre el crédito al consumo (<b>INE</b>), <b>antes de que se asuma obligación alguna</b>.</li> </ul>
CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe facilitar, en papel u otro <b>soporte duradero</b>, el contrato de crédito, que constará por escrito en letra legible.</li> <li>Deberá especificar, de forma clara y concisa, entre otros, el <b>tipo deudor fijo o variable</b>, el <b>importe total del crédito</b>, la <b>TAE</b>, la <b>duración del contrato</b> y el <b>importe total adeudado</b>.</li> </ul>
TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>La TAE determina el <b>coste total del crédito para el consumidor</b>, con el fin de que se puedan comparar distintas ofertas.</li> </ul>
INTERMEDIARIOS DEL CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son <b>obligaciones de los intermediarios del crédito</b>, entre otras, indicar en su publicidad y en la documentación destinada a los consumidores el alcance de sus funciones y de su representación.</li> </ul>

FUENTE: Banco de España.

inciden, especialmente, en la vigilancia de las fases previas a la contratación del crédito, es decir, en la publicidad y en la información precontractual que se ofrece al potencial cliente, así como en la actuación de los intermediarios del crédito.

En 2018 se ha trabajado, en lo que afecta al ámbito del crédito al consumo, en 4 actuaciones *in situ* y en 36 actuaciones de comprobación a distancia, con objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos de transparencia y de protección de la clientela aplicables a este tipo de crédito. Cabe destacar, entre las citadas actuaciones,



Dpto. Conducta de Mercados y Reclamaciones.

algunas de carácter transversal, y singularmente las dedicadas al análisis de tarjetas *revolving*, a la financiación destinada a la adquisición de automóviles o al crédito vinculado al suministro de bienes o prestación de servicios, dada la especial incidencia que tienen las reclamaciones relacionadas con estas materias.

#### 4.1.3 OTRAS ACTUACIONES

La supervisión de conducta ha abarcado otras áreas diversas durante el año 2018, entre las se pueden señalar las siguientes:

- i) La revisión del cumplimiento de las obligaciones de información sobre la situación financiera y el historial de pagos de pymes y trabajadores autónomos que se facilita a través del documento *Información Financiera-PYME* y que se detalla en el recuadro 4.3.
- ii) La realización de nuevas actuaciones derivadas del seguimiento continuo de la actividad publicitaria.
- iii) En el ámbito de la contratación digital, la verificación de la información precontractual que las entidades facilitan cuando ofrecen depósitos bancarios a la vista que pueden ser contratados a través de sus sitios web y sus aplicaciones para móvil, la profundización en el conocimiento de las estrategias de adaptación digital de las entidades o la contribución al debate internacional sobre la adaptación de las herramientas supervisoras al entorno digital (véase apartado 6.3). Estas actuaciones se prolongarán durante 2019.
- iv) El cumplimiento general de las obligaciones de transparencia por parte de las entidades de pago.
- v) La vigilancia de la actividad que desarrollan los titulares de establecimientos que realizan operaciones de compraventa de billetes extranjeros y cheques de viajero.

#### 4.2 Adopción de medidas supervisoras

En el cuadro 4.2. se recogen las medidas supervisoras adoptadas en 2018. Estas medidas, que pretenden corregir las deficiencias detectadas a través de la labor supervisora, implican un trabajo posterior de seguimiento con el objeto de comprobar su efectivo cumplimiento. Destaca la incoación de 6 expedientes sancionadores derivados de las actuaciones *in situ* de crédito hipotecario efectuadas.

#### MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS EN 2018

CUADRO 4.2

Número	Actuaciones <i>in situ</i> (a)	Actuaciones a distancia (b)
Incoación de expediente sancionador	6	0
Escrito de requerimientos	8	6
Escrito de recomendaciones y observaciones	7	65
Cierres de actuaciones que no implicaron ninguna de las medidas anteriores	16	29
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

FUENTE: Banco de España.

**a** Los 8 escritos de requerimientos contienen 91 requerimientos específicos para las entidades.

**b** Los 6 escritos de requerimientos contienen 10 requerimientos específicos para las entidades.

Las empresas españolas han dependido tradicionalmente de la financiación bancaria, especialmente en el caso de las pymes, que, pese a constituir la mayoría del tejido empresarial español, tienen un acceso difícil a los mercados financieros. Por ello, el descenso en el crédito concedido tras la crisis económica que se inició hace poco más de una década ha sido especialmente acusado en este colectivo.

Para paliar esta situación, el capítulo I del título I de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, desarrollado en cuanto al contenido y formato del documento *Información Financiera-PYME* por la Circular 6/2016, de 30 de junio, del Banco de España, establece (con algunas excepciones) un conjunto de medidas u obligaciones. Destacan, entre ellas, la obligación de notificar la intención de reducir en más del 35 % el flujo de financiación con una antelación mínima de tres meses y la entrega gratuita de un documento informativo de su situación financiera (*Información Financiera-PYME*) para facilitar a las pymes la adaptación a la posible nueva situación financiera o la búsqueda de fuentes de financiación alternativas.

Durante 2018 se ha desarrollado una actuación supervisora transversal, referida a las 13 entidades con mayor volumen de

financiación concedida a pymes, a fin de analizar el grado de cumplimiento de las citadas obligaciones.

A raíz de esta revisión, se ha puesto de manifiesto que i) las entidades cuentan, en general, con procedimientos y políticas encaminados a dar cumplimiento a estas obligaciones, aunque es a menudo mejorable el modo en que se transmiten a la red de oficinas; ii) alguno de los contratos de ciertas entidades no recoge aún la referencia a estos derechos; iii) aunque el contenido de las notificaciones no está armonizado, se ha identificado un contenido mínimo suficiente; iv) en general, las notificaciones se envían en plazo, pero se hace necesario un mayor control interno para comprobar que se remiten todas las necesarias, y v) es generalizado el cumplimiento del deber de poner a disposición de las pymes el documento informativo. En todo caso, los defectos del contenido que se han observado no impiden al acreditado tener información suficiente para tomar decisiones.

Las entidades deben continuar ahondando en sus esfuerzos para dar debido cumplimiento a lo dispuesto en la normativa referida y promover su conocimiento entre las pymes.