

# 4

## SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES



## CULTURA DE CONDUCTA

La supervisión de conducta tiene como finalidad verificar si las entidades se ajustan a la normativa de transparencia y protección de la clientela y, además, transformar su cultura de conducta



## PUBLICIDAD Y COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA

Análisis de actividad publicitaria de productos y servicios bancarios, piezas publicitarias, y procedimientos y controles internos.  
Foco supervisor en las explicaciones adecuadas y la información precontractual de productos y servicios bancarios comercializados en entornos digitales



## SERVICIOS DE PAGO Y CUENTAS DE PAGO

Traslado de cuentas de pago.  
Modificaciones contractuales.  
Cuenta de pago básica.  
Transparencia en cuentas de pago (verificaciones mediante visitas a oficinas)



## CRÉDITO AL CONSUMO

Crédito *revolving* (nuevos mandatos).  
Préstamo responsable.  
Descubiertos tácitos



## CRÉDITO INMOBILIARIO

Medidas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios (Nuevo Código de Buenas Prácticas)



## ACTIVIDADES SUPERVISORAS Y MEDIDAS SUPERVISORAS 2022

Las actividades supervisoras comprenden las actuaciones supervisoras (146 en 2022), así como los seguimientos de medidas supervisoras, de entidades y especiales.  
Medidas supervisoras adoptadas en 2022:  
i) 1 expediente sancionador incoado;  
ii) 25 requerimientos; iii) 57 recomendaciones, y iv) 81 requerimientos de publicidad

Las obligaciones de conducta y de información que la normativa de ordenación y disciplina bancaria impone a las entidades financieras supervisadas actúan como medidas de protección al cliente y tratan de preservar la confianza de los ciudadanos en el sistema bancario, contribuyendo, de esta forma, a promover la estabilidad del sistema financiero. Las actuaciones de supervisión de conducta se han centrado no solo en verificar el efectivo cumplimiento de dichas normas, sino también en orientar una modificación de la cultura de conducta de las entidades, como forma complementaria esencial de garantizar una adecuada relación financiera de las entidades con sus clientes.

En 2022, el Consejo de Gobierno del Banco de España aprobó una reestructuración de la organización interna, con la creación de la nueva Dirección General de Conducta Financiera y Billetes. Esta nueva organización supone una evolución relevante en el marco de la estrategia del Banco de España, orientada a garantizar la transparencia de las relaciones de las entidades financieras con sus clientes y el modelo de banca responsable, y un apoyo creciente a las actuaciones en los ámbitos de supervisión de conducta y de educación financiera que en la actualidad viene desarrollando el Departamento de Conducta de Entidades, al tiempo que pretende aprovechar mejor las sinergias y la proximidad a la ciudadanía que ofrece la red de sucursales.

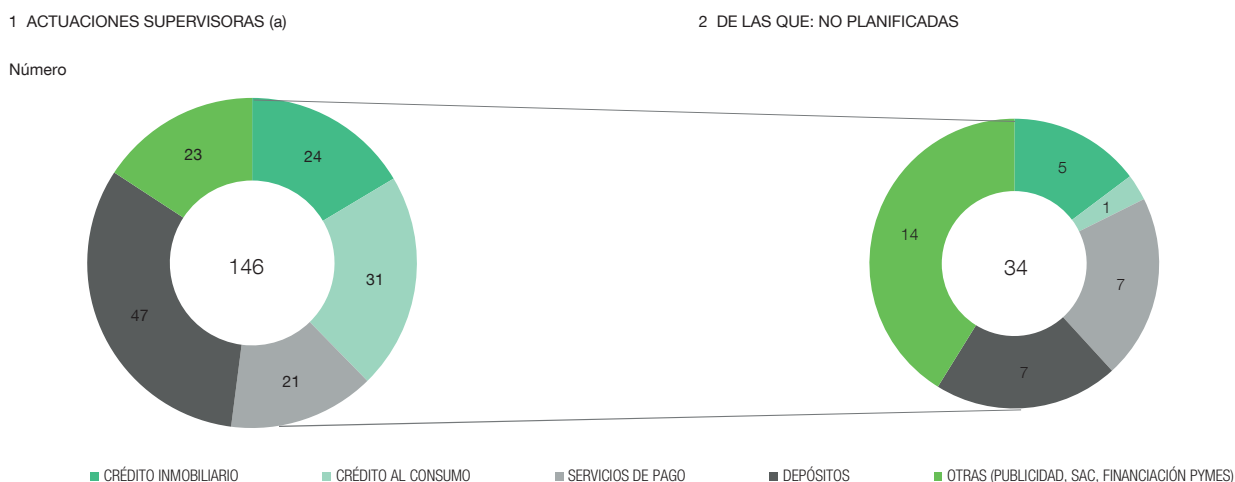
## 4.1 Actividad supervisora en materia de conducta

**Enmarcada en la estrategia del Banco de España en materia de conducta, y con el objetivo de identificar las áreas de actuación prioritarias para el ejercicio, anualmente se realiza una planificación de la supervisión de conducta,** teniendo en cuenta la información obtenida en el desarrollo de las actuaciones supervisoras y en el seguimiento continuado de las entidades. Además de dicha planificación, en el ejercicio surgieron necesidades supervisoras no planificadas, a las que se fue dando debida respuesta. Como en años anteriores, durante 2022 esta actividad supervisora, tanto planificada como sobrevenida, se materializó en las propuestas de seguimiento continuado de las entidades; y, también, en la realización de actuaciones supervisoras, bien de alcance transversal —a varias entidades en relación con un determinado aspecto de la normativa—, bien de alcance limitado a una entidad —actuaciones supervisoras cuya distribución se muestra en el gráfico 4.1—.

**La actividad supervisora en este ámbito persigue no solo verificar el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, y de los criterios de buenas prácticas bancarias y las expectativas supervisoras trasladadas a las entidades, sino también, de manera más amplia y, quizá,**

**ACTUACIONES SUPERVISORAS EN EL ÁREA DE CONDUCTA, POR MATERIA, EN 2022**

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



FUENTE: Banco de España.

**asimismo efectiva, transformar la cultura de conducta de las entidades, avanzando en un modelo de banca responsable,** con un enfoque de supervisión preventiva, y tratando de hacer llegar a todas las entidades los criterios supervisores derivados de dicha actividad. Por ello, una vez que se han identificado las deficiencias y las debilidades, e impuesto, en su caso, las correspondientes medidas supervisoras, la actividad se centra en la comprobación del efectivo cumplimiento por parte de las entidades de las medidas adoptadas, y en la valoración de los potenciales cambios que la implantación de dichas medidas han supuesto en la relación de las entidades con sus clientes; así como en la definición de orientaciones, criterios y guías supervisoras del sector en general, para lograr su efectiva implantación en el número más amplio posible de entidades.

#### 4.1.1 Seguimientos continuados

**Los trabajos de seguimiento continuado en materia de conducta persiguen obtener un conocimiento de los modelos de negocio de las entidades y de sus estrategias, así como del mercado en general, para anticipar posibles riesgos de conducta.** Estos seguimientos se realizan de manera individualizada en las entidades con mayor cuota de mercado y actividad minorista, y de manera agrupada en el resto de las entidades, en función del tipo de actividad y los modelos de negocio; en ellos se analizan cuestiones de relevancia desde la perspectiva de conducta, como la oferta de productos, el tratamiento y la temática de las reclamaciones, o la forma de

**MEDIDAS PARA ALIVIAR LA SUBIDA DE LOS TIPOS DE INTERÉS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

El Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre<sup>1</sup>, ha dispuesto diversas medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios. Destacan la creación de un nuevo Código de Buenas Prácticas (CBP), de naturaleza transitoria —hasta el 31 de diciembre de 2024—, aplicable a personas físicas titulares de préstamos o créditos garantizados con hipoteca inmobiliaria, otorgados hasta el 31 de diciembre de 2022, sobre la vivienda habitual del deudor o del hipotecante no deudor, cuyo precio de adquisición no exceda de 300.000 euros. También ha modificado el ya existente CBP, de protección de deudores hipotecarios sin recursos, regulado en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo<sup>2</sup>.

En el siguiente esquema se detallan el régimen de acceso y las medidas previstas en ambos códigos.

Por su parte, el Banco de España, entre otras actuaciones, publicará en su sitio web: i) una «Guía de herramientas para el deudor hipotecario en dificultades de pago»; ii) sendos simuladores para informar sobre el régimen de elegibilidad y acceso a las medidas de ambos CBP y sobre el impacto de las medidas propuestas sobre las condiciones de su préstamo hipotecario, y iii) un listado de puntos de contacto del Estado, las Comunidades Autónomas y las entidades locales para la prestación de servicios a los ciudadanos con dificultades de pago de su vivienda habitual.

Esquema 1  
CÓDIGOS DE BUENAS PRÁCTICAS: RÉGIMEN DE ACCESO Y MEDIDAS

CBP del RDL 19/2022, para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad		CBP del RDL 6/2012, para deudores hipotecarios sin recursos	
		Especial vulnerabilidad (1)	Especial vulnerabilidad (2)
<b>Requisitos</b>	Ingresos de la unidad familiar inferiores a 3,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) anual de 14 pagas (o a 4,5 o 5,5 veces el IPREM, en casos de discapacidad o enfermedad)	Ingresos de la unidad familiar inferiores a 3 veces el IPREM anual de 14 pagas (o a 4 o 5 veces, en casos de discapacidad o enfermedad)	Ingresos de la unidad familiar inferiores al umbral de 3 veces el IPREM anual de 14 pagas (o a 4 o 5 veces, en casos de discapacidad o enfermedad)
	En los 4 años anteriores a la solicitud, la unidad familiar:  i) ha sufrido un incremento del esfuerzo que representa la carga hipotecaria en, al menos, un 20 %, o  ii) se encuentra en situación de especial vulnerabilidad	En los 4 años anteriores a la solicitud, la unidad familiar:  i) ha sufrido un incremento del esfuerzo que representa la carga hipotecaria de, al menos, un 50 %, o  ii) se encuentra en situación de especial vulnerabilidad	En los 4 años anteriores a la solicitud, la unidad familiar:  i) ha sufrido un incremento del esfuerzo que representa la carga hipotecaria inferior al 50 %, y  ii) no se encuentra en situación de especial vulnerabilidad
	Cuota hipotecaria superior al 30 % de los ingresos netos de la unidad familiar	Cuota hipotecaria superior al 50 % de los ingresos netos de la unidad familiar (40 %, en casos de discapacidad o enfermedad)	Cuota hipotecaria superior al 50 % de los ingresos netos de la unidad familiar (40 %, en casos de discapacidad o enfermedad)
<b>Medidas</b>	i) Ampliar el plazo de amortización hasta un máximo de 7 años —sin extender su duración total por encima de 40 años— y congelar la cuota hipotecaria por un período de 12 meses. El principal no amortizado devengará intereses a un tipo que suponga una reducción del 0,5 % del valor actual neto del préstamo  ii) Conversión de la fórmula de cálculo del interés del préstamo inicial, pasando de un tipo de interés variable a un tipo fijo, que libremente oferte cada entidad	i) Carencia de principal de 5 años  ii) Ampliación del plazo de amortización hasta un máximo de 40 años  iii) Tipo de interés equivalente al euríbor menos el 0,10 %, durante el período de carencia	i) Carencia de principal de 2 años  ii) Ampliación del plazo de amortización con un máximo de 7 años, sin extender la duración total del préstamo por encima de 40 años  iii) Reducción del tipo de interés que suponga una minoración del 0,5 % del valor actual neto del préstamo, durante el período de carencia
		La nueva versión del CBP del RDL 6/2012: i) permite instar un segundo plan de reestructuración, y ii) amplía a 2 años el plazo para solicitar la dación en pago de la vivienda habitual, y a 12 meses el plazo para solicitar y obtener del acreedor ejecutante de la vivienda su alquiler	

FUENTE: Banco de España.

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.

abordar la problemática de los deudores hipotecarios en situación vulnerable. En particular, y en relación con esta última cuestión —la problemática de los deudores hipotecarios sin recursos—, recientemente se aprobó un nuevo marco regulatorio, cuyos aspectos esenciales se extractan en el recuadro 4.1, y que será objeto de seguimiento en los próximos meses.

La información así obtenida en el trabajo de seguimiento resulta muy valiosa para el diseño de una estrategia supervisora preventiva, el diseño de actuaciones supervisoras, y el establecimiento de un criterio supervisor en relación con determinados aspectos de conducta y su debido traslado, a través de las herramientas disponibles, a las entidades.

Adicionalmente, el nuevo reporte de información reservada en materia de conducta que establece 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, supone un hito diferencial en el conocimiento de los modelos de negocio y la definición de los perfiles de conducta de las entidades.

Esquema 4.1

**LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD PUBLICITARIA**

SUPERVISIÓN CONTINUADA DE LA PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS		
SEGUIMIENTO CONTINUADO	REVISIÓN DE PIEZAS PUBLICITARIAS	ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS
Análisis de la información relativa a los productos y servicios bancarios de las entidades supervisadas	Revisión continuada de piezas publicitarias emitidas en diferentes medios de difusión (prensa, TV, radio, medios digitales, redes sociales, etc.)	Evaluación de la integridad y solidez de los controles implementados por las entidades para gestionar el riesgo derivado de su actividad publicitaria
Elaboración de un informe anual de seguimiento	Análisis del contenido y formato de los mensajes publicitarios para verificar que cumplen con los principios y criterios a los que deben ajustarse	Revisión de las políticas de comunicación comercial
Identificación de prioridades para la supervisión del año siguiente	Envío a las entidades de requerimientos de información, cese o rectificación de piezas publicitarias, y gestión de alegaciones de las entidades	<b>CONSULTAS SOBRE NORMATIVA</b>
Control de las entidades que inician actividad publicitaria	Detección de nuevos medios de difusión de piezas publicitarias utilizados por las entidades supervisadas	Resolución de consultas planteadas por las entidades en relación con la normativa
Control de las comunicaciones de adhesión de las entidades a sistemas de autorregulación publicitaria		Interpretación de la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios
<b>ACTUACIÓN SOBRE REGISTROS INTERNOS DE PUBLICIDAD</b>	Actuación sobre una muestra de 18 entidades para la verificación del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la Circular 4/2020 y en las especificaciones técnicas sobre el registro interno de publicidad	
	Objetivos: i) verificar que las entidades de la muestra anotan y conservan toda la documentación correspondiente a cada una de las campañas publicitarias difundidas durante un período determinado, y ii) análisis estadístico de la información obtenida para mejorar el conocimiento de la actividad	

FUENTE: Banco de España.

Los primeros estados reservados que se remitirán al Banco de España irán referidos al segundo semestre de 2022.

Igualmente, se realizan seguimientos continuados de materias concretas, que permiten precisar el marco de supervisión y la planificación supervisora, como la publicidad de productos y servicios bancarios descrita en el esquema 4.1, las reclamaciones y las consultas, o el funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) y, en particular, la ubicación de dicha información en su sitio web. Como resultado del seguimiento de la actividad publicitaria, se pudo constatar una mayor claridad de los mensajes publicitarios difundidos, y un incremento de las piezas publicitarias revisadas y clasificadas como publicidad correcta.

#### 4.1.2 Actuaciones inspectoras

**Durante 2022, una parte relevante de las actuaciones supervisoras se centró en el conocimiento y verificación del grado de cumplimiento de la normativa sobre la prestación de los servicios de pago.** Así, se han realizado inspecciones con el objeto de analizar el procedimiento de comunicación de la modificación de condiciones en cuenta corriente de determinadas entidades supervisadas, y la verificación del cumplimiento de la normativa sobre la cuenta de pago básica. Adicionalmente, se han llevado a cabo actuaciones sobre la aplicación práctica de los límites contractuales de disposición como mitigadores del riesgo ante un potencial fraude en los servicios de pago; y sobre la aplicación del mecanismo previsto en la normativa para asegurar un traslado ágil de las cuentas de pago y de los servicios y domiciliaciones vinculados a ellas (véase recuadro 4.2).

**Como en años anteriores, se han realizado visitas a oficinas bancarias** con el objeto de verificar que el personal que atiende a la clientela tiene un conocimiento suficiente de la normativa sobre cuentas de pago, y lo transmite, a través de las correspondientes explicaciones adecuadas, con la debida claridad a los clientes. En estas visitas se verifican: i) la adecuación de las explicaciones y el ofrecimiento de la cuenta de pago básica; ii) la entrega de la información precontractual con la debida antelación; iii) la información proporcionada sobre la cancelación de las cuentas, o iv) el régimen de operaciones de pago no autorizadas, todo ello con el objeto de que las entidades corrijan aquellas carencias que se hayan identificado.

**Asimismo, se ha llevado a cabo una inspección** sobre una entidad de dinero electrónico, en la que se han identificado carencias en los procesos de contratación y de resolución de los contratos con clientes.

**Por lo que respecta al crédito al consumo, gran parte de las actuaciones tuvieron carácter transversal, e incluyeron en su ámbito subjetivo a varias entidades.** Analizaron, entre otras cuestiones, las prácticas y políticas de préstamo

**EL TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO. UN SERVICIO ÁGIL Y EFICAZ QUE LAS ENTIDADES DEBEN FACILITAR AL CLIENTE**

El servicio de traslado de cuentas de pago, regulado en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y desarrollado en la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, persigue que la clientela pueda cambiar desde su entidad de origen, de manera sencilla, sus cuentas de pago a otras entidades cuya oferta pueda resultar más adecuada a sus intereses y necesidades. Para ello, las entidades de origen y destino deben facilitar un traslado eficaz, ágil y gratuito de sus cuentas, colaborando e intercambiando la información necesaria, en un plazo máximo de 13 días hábiles.

Con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa, detectar las prácticas inadecuadas e identificar criterios de buenas prácticas, durante 2022 se desarrolló una actuación supervisora transversal sobre 19 entidades.

La revisión efectuada puso de manifiesto que: i) si bien la norma subraya la importancia de que las entidades de origen y destino ofrezcan un procedimiento claro, rápido y seguro de traslado de cuentas, las entidades analizadas comunicaron al Banco de España recibir un número muy reducido de solicitudes, y ii) el traslado eficaz y ágil de las cuentas de pago pretendido podría no estarse produciendo, en primer lugar, porque las entidades de destino no están dando la debida visibilidad al servicio y, en segundo lugar, porque no parece que estén, en todos los casos, en disposición de enviar a los ordenantes de transferencias periódicas y a los emisores de adeudos domiciliados una copia de la autorización del cliente, por lo que en ocasiones se requiere la gestión directa del cliente para realizar los cambios.

Por ello, el Banco de España se dirigió a estas entidades para que estén en disposición de asegurar que:

- El formulario de solicitud está disponible en su sitio web, de forma visible, y con una ruta clara e intuitiva.
- El traslado puede completarse de forma no presencial, cuando se prestan servicios a distancia.
- Los procedimientos incluyen, entre las acciones que deben realizar las entidades de destino, la entrega de una copia de la autorización de traslado al cliente.
- La existencia de obligaciones exigibles únicamente podría impedir la transferencia del saldo, pero no impide el traslado del resto de la operativa.

Asimismo, se identificaron criterios de buenas prácticas transmitidos a las entidades, como: i) la puesta a disposición de los clientes de vídeos, infografías o guías, que faciliten y guíen al cliente en el procedimiento del traslado cuando este se complete de forma no presencial; ii) que la información que contiene el formulario de solicitud de traslado de cuenta sea clara, concisa y completa, y iii) la conveniencia de que el proveedor de servicios de pago receptor comunique al solicitante los motivos que han impedido culminar el proceso de traslado en papel o en otro soporte duradero.

Como consecuencia de la actuación supervisora, las entidades analizadas están dando visibilidad al servicio en sus sitios web e incorporan herramientas que facilitan la comprensión del formulario y guían al cliente en el procedimiento para solicitar el traslado de sus cuentas.

responsable; el crédito concedido en forma de posibilidad de descubierto en depósitos a la vista, cuyo detalle se contiene en el recuadro 4.3; las diversas soluciones tecnológicas, plataformas, y servicios adicionales asociados a tarjetas para aplazar los pagos en puntos de venta; y las medidas implementadas para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones de transparencia y de evaluación de solvencia previstas en la regulación del crédito revolvente, que se detallan en el esquema 4.2.

Por último, se han llevado a cabo dos inspecciones sobre contratación de crédito al consumo en las que se han identificado deficiencias en los procesos de



**CRÉDITOS CONCEDIDOS EN FORMA DE POSIBILIDAD DE DESCUBIERTO (DESCUBIERTOS TÁCITOS)**

En los descubiertos tácitos, las entidades ponen a disposición de un consumidor fondos que superan el saldo de la cuenta, lo que permite que se atiendan pagos autorizados contra las cuentas de sus clientes por encima del saldo de estas. Es decir, las entidades no están obligadas a admitir descubiertos en las cuentas a la vista abiertas con sus clientes, pero, si deciden hacerlo, están en su legítimo derecho de exigir el pago de los intereses y de las comisiones que se hubieran estipulado en el contrato, con las limitaciones establecidas por la ley.

En 2022 ha finalizado una actuación supervisora transversal a 22 entidades, en la que se ha verificado el cumplimiento de las obligaciones establecidas respecto a los descubiertos tácitos concedidos a personas físicas en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo; en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y en la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

La actuación se ha centrado en verificar la adecuación a la normativa del modo en que las entidades conceden, liquidan y comunican al cliente los descubiertos tácitos. En concreto, se ha prestado especial atención a los siguientes aspectos:

- Que los contratos de cuentas a la vista que contemplen este servicio incluyan el contenido mínimo establecido por la normativa.

- Que los tipos de interés, comisiones o recargos aplicados al cliente se adecuen a lo pactado y no superen los publicados, de acuerdo con el desglose previsto en el anejo 2 de la Circular 5/2012 entre el tipo de interés anual y las comisiones previstas a causa de la concesión del descubierto.
- Que los importes repercutidos a los clientes no excedan, en ningún caso, de una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.
- Que la información que se suministra de forma periódica al consumidor se adecue a la normativa.
- Que el documento de liquidación del descubierto contenga todos los datos necesarios para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.

La actuación supervisora ha permitido trasladar a las entidades la necesidad de que: i) comuniquen fehacientemente al cliente el régimen de descubiertos aplicado en el caso de cambio de finalidad de la cuenta, a empresarial, y ii) refuercen la comunicación que debe realizarse a la clientela respecto a las condiciones aplicables a los descubiertos, al tratamiento en los descubiertos tácitos de determinados cargos por prestación de los servicios de la entidad, y a la concreción, en su caso, del cargo del gasto de reclamación de posiciones deudoras en el supuesto descubierto tácito, completando así el tratamiento inicialmente dado a estos gastos en la *Memoria de Reclamaciones* de 2020.




comercialización y oferta de productos, cuya corrección es necesaria para asegurar que el cliente dispone de información suficiente en el momento de la contratación y para evitar situaciones de sobreendeudamiento.

**En relación con el crédito inmobiliario, en 2022 ha concluido la inspección que se ha venido desarrollando en los últimos años, de comprobación de que la efectiva aplicación de las cláusulas de limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés (conocidas como «cláusulas suelo») por las entidades responde a lo pactado en los correspondientes contratos, siendo la inspección efectuada más**

## NUEVAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA Y DE EVALUACIÓN DE SOLVENCIA PREVISTAS EN LA ORDEN DEL CRÉDITO REVOLVENTE

Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente, y su desarrollo en la Circular 3/2022, de 30 de marzo

El Banco de España ha venido prestando especial atención a la adecuada comercialización de los créditos con carácter revolvente o *revolving*, que, por sus especiales características y complejidad, presentan para el deudor un elevado riesgo de sobreendeudamiento. Con el objetivo de reducir la litigiosidad y generar certidumbre, la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, y su desarrollo en la Circular 3/2022, de 30 de marzo, incorporan medidas de refuerzo de la transparencia y de la evaluación de solvencia del crédito *revolving*

Nuevas obligaciones		<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas que refuerzan la información que el cliente recibe de la entidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento separado de información precontractual con el ejemplo representativo</li> <li>Documento de información periódica con ejemplos de escenarios e importe de la cuota mensual que permitiría liquidar la deuda en un año</li> <li>Información adicional a solicitud del cliente</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas para realizar el análisis de la solvencia de los potenciales clientes: valorar si dispone de capacidad económica suficiente para amortizar una cuantía mínima anual del 25 % del límite del crédito concedido sin incurrir en sobreendeudamiento y actualizar la información para ampliar el límite del crédito</li> </ul>
Actuación supervisora	 <p>17 entidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación realizada en 2022 para conocer el modo en que las entidades dan cumplimiento a las nuevas obligaciones. Principales conclusiones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de información precontractual: i) falta de homogeneidad en las referencias sobre las modalidades de reembolso; ii) dispersión en el modo de facilitar la información, y iii) dudas sobre la cuota mínima que hay que incluir en el ejemplo representativo</li> <li>Documento de información periódica: dificultad en el desglose de la información, cuando se permiten distintas modalidades de reembolso, y en los escenarios de ahorro</li> <li>Información adicional a solicitud del cliente: i) no se informa sobre la posibilidad de solicitarla; ii) se limita a un determinado período de tiempo, y iii) no se proporciona cuando no existe pacto de ampliación unilateral del límite por parte de la entidad</li> </ul> </li> </ul>

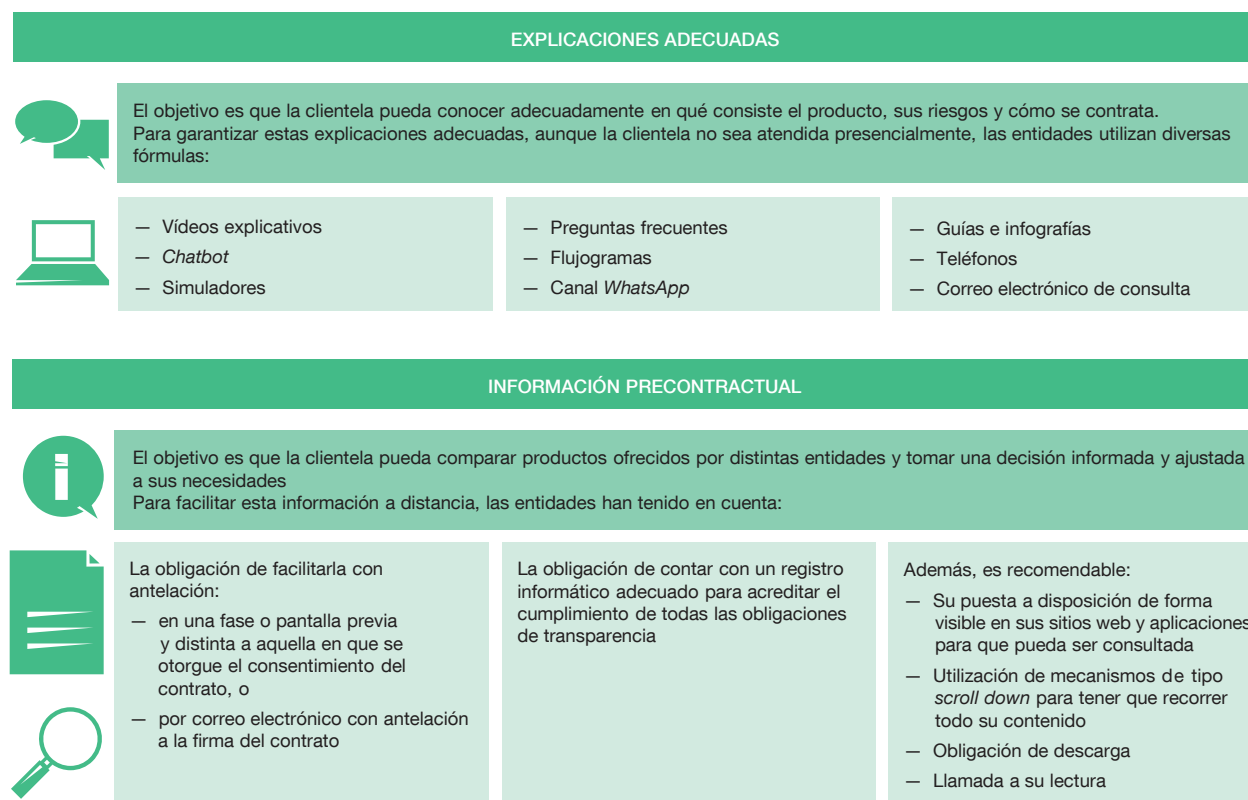
FUENTE: Banco de España.

amplia hasta la fecha, tanto por número de entidades como por expedientes revisados.

Para la realización de esta actuación, los equipos de supervisión del Banco de España han contado con herramientas *suptech* de tratamiento de lenguaje natural y de técnicas de *machine learning*, lo que ha facilitado aumentar el tamaño de las muestras de expedientes analizados.

Por otro lado, se ha verificado la correcta 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 por parte de las entidades adheridas.

**Además, en un entorno de prestación de servicios bancarios cada vez más digitalizado, se prestó especial atención a la forma en que las entidades cumplieron con sus obligaciones de transparencia en función de los canales**

**COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS**

FUENTE: Banco de España.

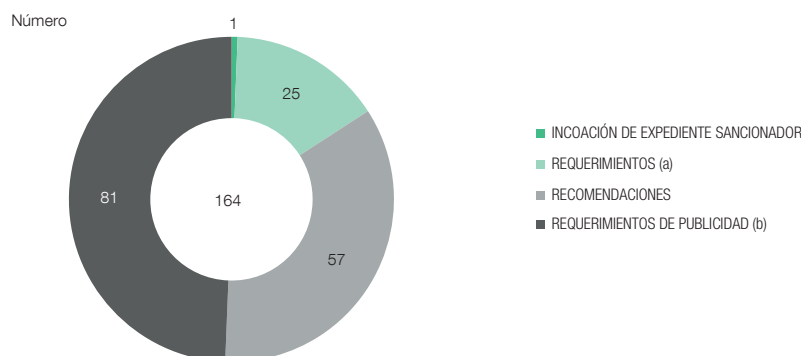
**de contratación utilizados.** Como se muestra en el esquema 4.3, las entidades se adaptaron para cumplir con las obligaciones de información previa en entornos digitales.

Durante 2022 también se han desarrollado 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 ha evaluado el efectivo cumplimiento de las obligaciones de información a pymes en supuestos de cancelación o reducción del flujo de financiación.

Gráfico 4.2

**MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS Y REQUERIMIENTOS DE PUBLICIDAD EN 2022**

En 2022, como resultado de las actuaciones supervisoras realizadas, se incoó 1 expediente sancionador y se formularon 25 requerimientos y 57 recomendaciones centrados fundamentalmente en aspectos relativos a los servicios de pago, incluidos los relacionados con el servicio de traslado de cuentas de pago y la información al cliente en oficinas sobre cuentas de pago; al crédito al consumo, incluido el crédito *revolving*, o al crédito inmobiliario, entre otros. Adicionalmente, en el marco de la actividad supervisora relativa a la publicidad, se formularon 81 requerimientos.



FUENTE: Banco de España.

a Los 25 requerimientos contienen 104 requerimientos específicos para las entidades.

b De los 81 requerimientos de publicidad remitidos en 2022, a fecha de cierre, 37 habían culminado en cese y 36 en rectificación de la pieza publicitaria.

## 4.2 Medidas supervisoras

### 4.2.1 Adopción de medidas supervisoras

**En el ejercicio 2022 se formularon un total de 106 requerimientos, de los que 81 se corresponden con requerimientos formulados en el ámbito de la supervisión de la actividad publicitaria de las entidades, que solicitaban el cese o la rectificación de piezas publicitarias que no cumplían con los requisitos normativos, y 19 requerimientos en el marco de la actuación supervisora transversal sobre el servicio de traslado de cuentas de pago. Los restantes requerimientos emitidos incluyen los relativos al crédito inmobiliario y al crédito al consumo.**

Además, se remitieron 57 recomendaciones a las entidades, centradas en aspectos relativos a la información al cliente en oficinas sobre cuentas de pago, la prestación del servicio de traslado de cuentas y el crédito inmobiliario.

**Además de las medidas contenidas en los escritos de recomendaciones, destaca, en relación con la actuación de crédito inmobiliario sobre la correcta aplicación de las denominadas «cláusulas suelo», la detección de alrededor de 62.000 incidencias en los procesos de contratación, que han sido subsanadas y que han generado la devolución de cerca de 133 millones de euros, lo que ha contribuido a reforzar la confianza en el sistema bancario.**

El gráfico 4.2 incluye un desglose de las medidas supervisoras adoptadas en el ejercicio 2022.

**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, en 2022 se remitieron 448 escritos a entidades y 13 a otros supervisores, como resultado de la labor de verificación de sus reglamentos de funcionamiento y de valoración de la idoneidad de sus titulares.

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

**Durante 2022 se trabajó en el seguimiento del cumplimiento de las medidas supervisoras** derivadas de diversas actuaciones transversales, y de actuaciones supervisoras relacionadas con el crédito al consumo, incluido el crédito *revolving*, o con el crédito inmobiliario. Como resultado de estos seguimientos, se observó, en general, una mejora en la conducta de las entidades, por el cumplimiento de las medidas supervisoras.

Así, en relación con las medidas supervisoras relacionadas con el crédito *revolving*, se observó que gran parte de las entidades objeto de la actuación llevaron a cabo una profunda revisión de su producto y de sus procedimientos de información precontractual y de comercialización, para lo que desarrollaron diversas iniciativas orientadas a facilitar a sus clientes las explicaciones adecuadas, y revisaron sus documentos de información precontractual.

Por su parte, a través de los seguimientos de las medidas supervisoras relacionadas con la supervisión del crédito al consumo, se constataron ciertas mejoras relacionadas con, entre otros: i) el contenido de la información precontractual y el modo en que se facilita dicha información a los clientes, tanto de los productos como de los servicios accesorios; ii) la coincidencia de la información contractual con la precontractual; iii) la concesión responsable de los préstamos, o iv) la gobernanza de los productos de financiación al consumo ofertados.

Estos seguimientos de medidas supervisoras constituyen la fase final del proceso de verificación de la conducta de entidades y, al mismo tiempo, el nuevo punto de partida para el seguimiento continuado de ellas, y la definición de un marco de supervisión preventiva y planificación supervisora adecuados.