

PROGRAMA DE EVALUACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DEL BANCO DE ESPAÑA

Banco de España



TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA EVALUACIÓN
EXTERNA DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA
DEL BANCO DE ESPAÑA

Banco de España

Índice

1	Introducción	4
2	Condiciones	5
3	Objetivo	5

1 Introducción

Entre las funciones que el Banco de España tiene encomendadas se encuentra la supervisión de la conducta de las entidades¹. Esta función supervisora se desarrolla fuera del marco del Mecanismo Único de Supervisión (SSM, por sus siglas en inglés) y alcanza a todas las entidades registradas en el Banco de España (incluidas las sucursales extranjeras) y, además, a algunos aspectos de la actividad de las entidades que operan en España sin establecimiento.

Durante los últimos años y como consecuencia de la elevada litigiosidad experimentada tras la crisis financiera de 2008, el Banco de España ha asistido a un auténtico tsunami regulatorio en el ámbito de la conducta y de la protección del cliente financiero, con desarrollos normativos tanto nacionales como europeos. Adicionalmente, se han realizado numerosas inspecciones para verificar el cumplimiento de la normativa de transparencia en el ámbito del crédito hipotecario, crédito al consumo y servicios de pago, así como se han impulsado actuaciones de seguimiento de la actividad publicitaria y de los servicios de atención al cliente.

Por otro lado, la creciente digitalización de los servicios financieros y la aparición de nuevas entidades, productos y canales, no ha hecho sino aumentar el riesgo de conducta. Por todo ello, en junio de 2014 se creó la división de supervisión de conducta, que se incardinó en el departamento de conducta, y supuso el primer paso en el proceso de individualización de estas competencias, hasta entonces atribuidas a la dirección general de supervisión. Posteriormente, el Banco de España, en el marco del Plan Estratégico 2024, fijó como una de sus iniciativas el fortalecimiento de la supervisión de conducta de las entidades.

Para contribuir a dicho fortalecimiento, en mayo de 2022, se creó la nueva Dirección General de Conducta Financiera y Billetes, que integró el Departamento de Conducta de Entidades. Sus principales objetivos son, entre otros, impulsar la transición desde un modelo de supervisión de la conducta de naturaleza correctiva y legalista a otro más preventivo y enfocado al riesgo, que permita potenciar el seguimiento de las entidades; compartir con el sector las expectativas supervisoras; e identificar los riesgos de manera temprana.

En este contexto, resulta de especial interés contar con una evaluación de esta actuación que, desde la experiencia de expertos independientes de referencia, facilite esta fase de transformación del Departamento de Conducta de Entidades.

Este documento tiene por objeto definir los términos de referencia para la realización de la evaluación externa de la supervisión de conducta del Banco de España (en adelante, la Evaluación Externa).

¹ El modelo organizativo de la supervisión financiera en España existente en la actualidad está basado en una distribución sectorial entre tres instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cada una de las cuales desarrolla la doble supervisión, prudencial y de conducta, en cada uno de los sectores de su competencia —bancario, de valores y de seguros, respectivamente—.

2 Condiciones

La Evaluación Externa será llevada a cabo por un Comité de Evaluación integrado por tres expertos independientes y de reconocido prestigio en el ámbito de la supervisión de conducta: Stefan Ingves, Hanzo van Beusekom y Pedro Duarte Neves.

Las conclusiones de la Evaluación Externa se recogerán en un informe de evaluación que será presentado ante los órganos rectores del Banco de España. Se podrá solicitar al equipo evaluador que comparezca ante el órgano rector al que vayan a presentarse las conclusiones de la evaluación externa, con el fin de exponer sus principales conclusiones y aclarar cualquier cuestión que resulte conveniente.

Los trabajos del Comité de Evaluación se llevarán a cabo bajo las siguientes condiciones:

- 1 **Independencia e imparcialidad:** los evaluadores dirigirán su trabajo libre y objetivamente.
- 2 **Calendario y entregables:** el Comité de Evaluación comenzará sus trabajos en el último trimestre de 2023 y deberá entregar su informe en un plazo de 6 meses desde la aceptación de estos términos de referencia.
- 3 **Colaboración:** la Dirección General de Conducta Financiera y Billetes del Banco de España ofrecerá todo el apoyo e información necesarios al Comité de Evaluación. Los miembros de este Comité tendrán acceso a entrevistas, telemáticas o presenciales, con la Alta Administración y todo el personal del Banco de España que consideren útil para el cumplimiento de sus tareas. Si lo considerasen apropiado, también podrán solicitar información a otras fuentes externas.
- 4 **Confidencialidad:** los miembros del Comité de Evaluación tratarán como confidencial todo el material e información no disponible para el público en general que pudieran obtener en el cumplimiento de sus obligaciones y se abstendrán de hacer declaración pública alguna sobre los resultados de la Evaluación Externa sin la aprobación previa del Banco de España. Quedarán comprometidos con estas obligaciones incluso después del final de la evaluación.
- 5 **Publicación:** la evaluación estará sujeta a los criterios de publicidad previstos en las directrices del programa de evaluaciones, realizándose la correspondiente difusión previa y/o posterior sobre la misma, limitada solamente por las consideraciones de confidencialidad que puedan resultar aplicables en cada caso.

3 Objetivo

Partiendo del modelo sectorial actual, y teniendo en cuenta la especial naturaleza de la supervisión de conducta y sus diferencias con el ámbito prudencial, el alcance de la Evaluación Externa comprenderá una revisión crítica para evaluar y documentar el grado de eficiencia y eficacia de la supervisión de conducta, y las posibles alternativas para su mejora. Para ello se tomarán en consideración los modelos de supervisión

de conducta de otros países, incluidas las estrategias, metodologías, fuentes de información y medios para el desarrollo de la función.

De modo más específico, los principales objetivos de la Evaluación Externa consisten en evaluar y documentar:

- a La estrategia de supervisión de conducta del Banco de España.
- b La agilidad, eficiencia y eficacia de la gobernanza de la función de supervisión de conducta del Banco de España.
- c Las metodologías y los procesos utilizados para la planificación, el desarrollo y el seguimiento de la actividad de supervisión de conducta, incluidos, entre otros:
 - i) La identificación y graduación de los riesgos de mercado relevantes, y la definición de sistemas de alertas e indicadores tempranos.
 - ii) La elaboración de perfiles de riesgo de conducta para las entidades, incluidos los indicadores y parámetros que los nutren.
 - iii) Los necesarios para el adecuado desarrollo de las inspecciones verificativas (*on site*), y medidas que potencien su eficiencia.
 - iv) Los mecanismos de reacción temprana, que permitan reconducir a tiempo posibles conductas inadecuadas o incumplimientos.
- d Las fuentes de información y las herramientas -en particular las normativas y tecnológicas de carácter innovador (p.ej. Suptech y Big Data)- disponibles para el ejercicio de la supervisión.
- e La provisión de los medios y los incentivos para el desarrollo de la función. Específicamente, la adecuada dotación de los recursos, la idoneidad de los perfiles, conocimientos y aptitudes, así como las estrategias de contratación y formación de los equipos.
- f La estrategia de comunicación, en sus dos dimensiones. Por un lado, la comunicación ex ante a las entidades para transmitir criterios, expectativas supervisoras, y mejores prácticas detectadas. Y por otro, la comunicación al público en general para lograr aumentar la visibilidad de las actuaciones de conducta fomentando la rendición de cuentas.
- g La efectividad de las medidas supervisoras adoptadas, proponiendo eventualmente herramientas que permitan medir su impacto.