

#### 4 SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES



## 4 SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE ENTIDADES

### 4.1 Introducción

La creciente relevancia e impacto social que tiene la relación de las entidades financieras con sus clientes, componente de gran importancia para el funcionamiento ordenado del mercado de servicios bancarios y que constituye un motivo de atención preferente para los organismos internacionales relacionados con la regulación y la supervisión bancarias, estuvo en el origen de la asignación al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, de Secretaría General, a partir del 1 de octubre de 2014, de las competencias en materia de supervisión de la conducta de mercado y de la transparencia informativa. La asunción de estas nuevas funciones, antes desempeñadas por la Dirección General de Supervisión, requirió la previa reestructuración del citado departamento, con la creación<sup>1</sup> en su seno de la nueva División de Supervisión de Conducta de Entidades.

El nacimiento de esta nueva división representa un paso más en el marco de la estrategia del Banco de España orientada a garantizar un trato adecuado de los usuarios de servicios financieros por las entidades, promover las buenas prácticas en el mercado, ofrecer un sistema eficaz para la resolución de conflictos y fomentar la educación financiera, permitiendo que el departamento pueda ya interactuar directamente con las entidades para ejercer las funciones de monitorización, supervisión y vigilancia de la conducta de mercado y del cumplimiento de la normativa de transparencia.

Cabe recordar que el Banco de España, como las demás autoridades de supervisión nacionales participantes en el MUS, retiene íntegramente sus competencias de supervisión de toda esta área de actividad de las entidades inscritas en sus registros oficiales (al igual que lo hace también, según recoge el capítulo 3 anterior, con las de supervisión prudencial de otras entidades financieras o relacionadas con el sector financiero distintas de las entidades de crédito, tales como las entidades de pago, entidades de dinero electrónico, establecimientos financieros de crédito, sociedades de garantía recíproca y reafianzamiento, establecimientos de cambio de moneda o sociedades de tasación).

Adicionalmente, las entidades extranjeras equivalentes a las citadas en el párrafo anterior que estén autorizadas a operar en España sin establecimiento permanente están obligadas a respetar, en el ejercicio de su actividad en territorio nacional, las disposiciones de ordenación y disciplina en materia de conducta de mercado que, en cada caso, les resulten de aplicación.

### 4.2 Estrategia supervisora

El ejercicio de las nuevas funciones de vigilancia y control asumidas por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones desde el comienzo del último trimestre de 2014 está gobernado por unas líneas generales de actuación que plasman la estrategia que sirve de orientación a las actuaciones supervisoras en el ámbito de conducta de mercado. Las referidas líneas de actuación son, entre otras, las siguientes:

---

<sup>1</sup> La Comisión Ejecutiva del Banco de España adoptó, el 6 de junio de 2014, el acuerdo de reestructurar el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, mediante la creación de la nueva División de Supervisión de Conducta de Entidades y, dentro de ella, de la Unidad de Vigilancia e Inspección. Esta decisión complementa la creación, en junio de 2013, del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, cuyo objetivo era dar un tratamiento unitario a las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares, todas ellas fuertemente interrelacionadas entre sí.

- El control del adecuado funcionamiento de los servicios de atención al cliente y/o defensores del cliente de las entidades, con el objeto de que actúen como filtro eficiente que dé satisfacción a las legítimas pretensiones de sus clientes, con los consiguientes beneficios generales en términos de protección del consumidor y de reputación para la propia entidad y para el conjunto del sistema.
- La verificación de la gobernanza de los productos bancarios, con el objeto de evitar los posibles efectos perniciosos que puede acarrear una comercialización inadecuada de aquellos (por razones derivadas del propio diseño de los productos, por dirigirse a colectivos para los que no resulten convenientes, por el uso de inadecuados incentivos de venta, etc.).
- El refuerzo del control de la publicidad de productos bancarios, con el propósito de identificar, a partir de esta, aquellas posibles áreas que, relacionadas con la transparencia, presenten deficiencias, sobre las que hayan de adoptarse las decisiones y realizar las actuaciones que se entiendan necesarias.
- El análisis y la comprobación de los procedimientos habituales de actuación de las entidades en relación con determinadas operaciones respecto de las que se hayan suscitado incertidumbres sobre la correcta aplicación de la normativa de transparencia y protección a la clientela.
- La reacción adecuada, en términos de tiempo y de forma, a las informaciones o denuncias recibidas de otras administraciones u organismos públicos, a cuyo efecto se han de recabar las aclaraciones de las entidades que resulten necesarias o realizar las actuaciones que se estimen pertinentes, dando cuenta al órgano informante de las acciones iniciadas y de sus resultados.

### 4.3 Actuaciones supervisoras

Las actuaciones que, en el ámbito de la supervisión de la conducta de entidades, lleva a cabo el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones son procedimentalmente similares a las efectuadas en el marco de la supervisión prudencial, incluyendo el seguimiento a distancia, las visitas *in situ*, tanto a los servicios centrales de las entidades supervisadas como a su red de oficinas, y, en su caso, la adopción de medidas correctoras cuando se considere necesario, que a su vez pueden incluir la formulación desde recomendaciones hasta requerimientos o la propuesta de incoación de expedientes sancionadores.

Uno de los aspectos clave para el desempeño de estas competencias supervisoras radica en la determinación y permanente actualización del perfil de conducta de las entidades, lo que proporciona un marco uniforme y estructurado de calificación supervisora de estas, permitiendo a su vez determinar las prioridades de actuación y la consiguiente dedicación de recursos de supervisión y sirviendo de base, junto con otras informaciones disponibles, para la adopción de las correspondientes medidas supervisoras.

A la actualización permanente del citado perfil de conducta de las entidades contribuyen al propio tiempo, de modo muy relevante, las labores de seguimiento supervisor a distancia. Este seguimiento se efectúa a través del tratamiento de la información disponible sobre las referidas entidades, que proviene, entre otras fuentes, de los estados periódicos remitidos por ellas al Banco de España, de las reuniones mantenidas con sus representantes, de las denuncias presentadas contra ellas por particulares u otras instituciones públi-

cas, así como del análisis de las reclamaciones presentadas por sus clientes ante el Banco de España.

Esta última fuente —la constituida por las quejas y reclamaciones presentadas ante el Banco de España— constituye sin duda un manantial de indicios muy relevantes de la conducta de las entidades en relación con el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y el respeto de las buenas prácticas y usos financieros. A este respecto, debe resaltarse que en 2014 se registró, en comparación con el año precedente, una progresiva disminución en el número de las reclamaciones recibidas en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, presentadas por ciudadanos y por empresas en relación con la oferta de productos y servicios bancarios, disminución que se fue consolidando con el transcurso del año.

De este modo, en el conjunto de 2014 se recibió un número aproximado de 29.500 reclamaciones, lo que supone una cifra inferior en un 15 % a la registrada durante 2013. Esta disminución general se corresponde con similar caída en las reclamaciones derivadas de la aplicación de los límites de tipo de interés previstos en las escrituras de préstamos hipotecarios, las denominadas «cláusulas suelo», que alcanzaron la cifra de 15.610.

En lo que respecta al seguimiento y control de la publicidad de servicios y productos bancarios, actividad también de gran relevancia en la determinación de la conducta de las entidades, ha de ponerse de relieve el número de requerimientos de cese o rectificación de anuncios en prensa y en Internet, que en 2014 ascendió a 132, los cuales fueron atendidos en su totalidad.

Por lo que respecta al concreto ejercicio de las nuevas competencias supervisoras en materia de transparencia bancaria y protección a la clientela, desde el 1 de octubre de 2014 (fecha en que, como se ha señalado anteriormente, fueron asumidas por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones) hasta el 31 de diciembre de 2014, el referido departamento inició 18 actuaciones de comprobación y seguimiento de entidades supervisadas y una inspección *in situ*.

Las distintas actuaciones supervisoras desarrolladas tuvieron orígenes o motivaciones diferentes, iniciándose en algunos casos como resultado de hechos puestos en conocimiento del repetido departamento por parte de otras unidades o servicios del Banco de España o de otras instituciones públicas, asociaciones privadas o personas físicas y, en otros, como consecuencia de que, tras el análisis detenido de las reclamaciones presentadas en el Banco de España contra las entidades supervisadas, se infirió la existencia de determinadas conductas o modos de relación con sus clientes merecedoras de la actuación iniciada.

Dichas actuaciones originaron, entre otros intercambios de comunicaciones, la remisión de tres escritos a otras tantas entidades formulando observaciones o solicitudes de información, así como otro escrito a una entidad trasladando cinco requerimientos acordados por la Comisión Ejecutiva del Banco de España.

En diciembre de 2014 tuvo lugar la apertura de una inspección a un establecimiento financiero de crédito, con el objeto de verificar si determinados hechos que figuraban descritos en la denuncia formulada por un organismo público eran constitutivos de infracción por incumplimiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela en lo referente a publicidad y a la información precontractual y contractual facilitada a sus clientes.

Las actuaciones supervisoras desarrolladas a distancia tuvieron como ámbito subjetivo de análisis a diversas entidades supervisadas y estuvieron encaminadas a comprobar el cumplimiento de concretas obligaciones en materia de transparencia informativa, buenas prácticas y protección a la clientela. Concretamente, las actuaciones desarrolladas abarcaron los siguientes aspectos:

- Actuaciones de comprobación, relativas al cumplimiento 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, a raíz de las correspondientes denuncias contra diversas entidades de crédito recibidas de distintas instituciones públicas.
- Verificación de diversos aspectos atinentes a la transparencia bancaria y protección a la clientela en materia de crédito al consumo, consecuencia de una denuncia de un organismo público formulada contra una pluralidad de entidades prestamistas.
- Comprobación de la correcta contratación y apertura de cuentas corrientes por una entidad de crédito.
- Seguimiento y control del retorno al cumplimiento de las obligaciones de presentación ante el Banco de España, por diversas entidades, de determinados estados informativos sobre aspectos de transparencia.
- Verificación de la política de controles establecida por las entidades, en el ámbito de la operativa de banca por Internet, para el acceso por sus clientes a sus posiciones con la entidad.
- Comprobación de la adecuada aplicación y cumplimiento de las cláusulas contractuales en préstamos hipotecarios, lo que originó la remisión del escrito de requerimientos a una entidad antes mencionado.