



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 15 de marzo de 2019

### **El Banco de España visita 189 oficinas bancarias sin previo aviso para supervisar la atención prestada a los clientes**

Equipos de supervisión del Departamento de Conducta de Mercado del Banco de España han visitado en marzo 189 oficinas bancarias de 12 entidades para verificar el grado de cumplimiento de la normativa de transparencia informativa y protección del cliente.

Este tipo de supervisión in situ se caracteriza porque los inspectores acuden a las sucursales de una misma entidad a la misma hora y sin previo aviso, en una acción concertada en toda España. Una vez en ellas, se identifican como empleados del BE y recaban la documentación que consideren oportuna sobre los procesos de comercialización de productos financieros, como préstamos hipotecarios, personales y tarjetas de crédito, además de comprobar cómo se proporciona a los clientes la información completa previa a la suscripción de sus contratos. Los inspectores también toman imágenes de las oficinas para comprobar que la publicidad expuesta no es engañosa y que los mensajes que dirigen a sus clientes se ciñen a la norma.

Esta es la primera experiencia masiva de supervisión de conducta de mercado in situ, ya que en ocasiones anteriores las visitas se circunscribían a las oficinas de una sola entidad. El análisis de la información y la documentación obtenida en esta iniciativa se convertirá en una herramienta fundamental en la tarea supervisora del departamento de Conducta de Mercado.