

## LA SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS FINANCIERAS PARA HACER FRENTE AL IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19

Con el fin de paliar el impacto negativo sobre la economía de las medidas para combatir la expansión del COVID-19, el Gobierno de España puso en marcha un paquete de medidas urgentes, entre las que destacaban las moratorias legislativas y las líneas de avales públicos a determinados préstamos bancarios a empresas, por tener que implantarse principalmente a través de las entidades bancarias.

Desde el principio de esta crisis, el Banco de España ha trabajado para: i) que las entidades faciliten a los ciudadanos la información necesaria, y la relación entre ambos se desarrolle en un clima de confianza, y ii) prestar apoyo a las entidades en la aplicación de las medidas mencionadas.

Además, desde que se decretó el estado de alarma en marzo de 2020, se contactó con las principales entidades supervisadas para conocer y analizar las medidas que se estaban adoptando para garantizar la continuidad de la prestación de servicios a sus clientes (apertura o cierre temporal de oficinas, operatividad de los cajeros automáticos o refuerzo de los canales de contratación en línea, entre otros). Por otra parte, se ha seguido la aplicación por las entidades de las medidas aprobadas para hacer frente a los efectos económicos de la pandemia, mediante el análisis de: el reporte específico de información sobre moratorias que hacen las entidades; las consultas

(telefónicas y escritas) y las reclamaciones recibidas en el Banco de España, y la información facilitada por las entidades a través de los sitios web.

El análisis de dicha información se ha realizado de forma tanto global como específica para aquellas entidades que ya están sujetas a un seguimiento individual.

Cabe destacar que se intensificó el intercambio de información y la coordinación entre ciertas áreas del Banco de España, con el objeto de establecer sinergias supervisoras.

Por otro lado, y si bien los procedimientos administrativos quedaron suspendidos durante el estado de alarma, el Banco de España reactivó el mecanismo de reclamaciones como soporte en este contexto tanto de las entidades, que debían seguir atendiendo las reclamaciones de sus clientes, como de estos.

En cualquier caso, considerando la profunda disrupción causada por el COVID-19 sobre la sociedad y la economía española, el Banco de España, en colaboración con el resto de las autoridades supervisoras nacionales e internacionales, seguirá supervisando la conducta de las entidades en relación con estas medidas u otras que pudieran adoptarse, contribuyendo al mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero.