

OFICINA INDEPENDIENTE DE EVALUACIONES

NOTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO SOBRE LA EVALUACIÓN EXTERNA DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DEL BANCO DE ESPAÑA

Banco de España

El pasado 30 de mayo se presentó a los órganos rectores del Banco de España el informe relativo a la evaluación externa de la supervisión de conducta¹ del Banco, realizada como parte del plan anual de evaluaciones 2023-2024 de las actuaciones de la institución.

La evaluación externa fue llevada a cabo por un comité evaluador 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.

Desde la crisis financiera de 2008, el sector financiero ha sido objeto de grandes cambios regulatorios en el ámbito de la conducta y de la protección del cliente financiero. Esta situación ha supuesto el desarrollo de nueva normativa tanto en España como en otros países. Como consecuencia de ello, el Banco de España ha realizado en los últimos años numerosas actuaciones orientadas a verificar el cumplimiento de la normativa de transparencia, en los ámbitos del crédito hipotecario, el crédito al consumo y la prestación de servicios de pago. También ha impulsado actuaciones de seguimiento, entre otras, de la actividad publicitaria y del funcionamiento de los servicios de atención a la clientela. Además, una de las iniciativas de su Plan Estratégico 2024 fue el fortalecimiento de la supervisión de conducta de las entidades.

En este contexto, el Consejo de Gobierno considera que ha resultado de especial interés contar con una evaluación de esta función.

En su informe, los evaluadores destacan los avances significativos que se han logrado en los últimos años en la supervisión de conducta en el Banco de España. Entre otros, consideran positivo el cambio estratégico recientemente adoptado para evolucionar desde un enfoque supervisor predominantemente correctivo y legalista hacia uno más prospectivo y basado en el riesgo.

¹ La supervisión de conducta consiste en verificar que las entidades ofrecen a sus clientes un trato justo, transparente y acorde a la regulación en la contratación bancaria.

En cuanto a las principales áreas de mejora, los evaluadores destacan la importancia de los riesgos de conducta transversales frente a los específicos de cada entidad, y por ello recomiendan avanzar en la metodología de evaluación de los primeros.

Para la estimación del riesgo individual, proponen definir indicadores adicionales que complementen los basados en reclamaciones. Por otro lado, sugieren ampliar las herramientas supervisoras utilizadas, publicando informes sobre temáticas transversales, revisando el cumplimiento de las expectativas comunicadas, y reforzando el conocimiento de las entidades analizando su cultura, gobernanza y control interno.

Del mismo modo, aconsejan reforzar el régimen disciplinario actual, y que, en su caso, el Banco de España promueva los cambios que puedan facilitar su implementación por parte del poder legislativo.

Respecto a las mejoras en la eficiencia, señalan la importancia de contar con una estrategia para el desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías, y utilizar indicadores internos, especialmente aquellos que midan la duración de las inspecciones. Desde el punto de vista de los recursos humanos, proponen complementar los equipos actuales con perfiles profesionales distintos a los tradicionales, en particular, científicos de datos, economistas de comportamiento y expertos en comunicación.

Finalmente, con el objetivo de mejorar la transparencia y rendición de cuentas, recomiendan desarrollar una política de comunicación más proactiva que refuerce el diálogo con la industria y el público general, así como realizar un mayor seguimiento de las expectativas supervisoras.

Como parte del plan de acción previsto para abordar las mejoras antes mencionadas, el Banco de España actualizará la definición del riesgo de conducta y su metodología de evaluación y cuantificación, poniendo el foco en el posible daño a la clientela y en la perspectiva sectorial, frente a una supervisión únicamente centrada en la valoración individualizada de los riesgos particulares de las entidades supervisadas.

Asimismo, se revisará la definición del perfil de riesgo de las entidades, incorporando nuevos indicadores cualitativos y cuantitativos –preferentemente de carácter prospectivo- que enriquezcan el enfoque seguido hasta la fecha, que está basado, de manera predominante, en las reclamaciones presentadas ante el supervisor.

Del mismo modo, se reforzarán las actuaciones supervisoras trasversales para verificar el grado de cumplimiento de las expectativas supervisoras comunicadas. Estas serán complementadas con un enfoque más intenso de los trabajos de seguimiento de las entidades más significativas, para reforzar el conocimiento de su gobernanza y control interno.

Igualmente, se establecerán medidas de eficiencia y eficacia para agilizar los procesos y procedimientos de las actuaciones supervisoras. Por otro lado, se fomentará el uso de nuevas tecnologías aprovechando sinergias con la evaluación sobre la función de supitech en la supervisión prudencial. Adicionalmente, se definirá un plan de actuación para captar perfiles profesionales distintos a los tradicionales y aprovechar el talento interno.

Además, se diseñará una estrategia de comunicación en la que se establezcan los criterios de divulgación y los hitos informativos dirigidos a las entidades supervisadas, a las asociaciones sectoriales, a las asociaciones de consumidores, a otras partes interesadas y al público en general. Como parte de esta estrategia de mayor transparencia, se publicará un documento prospectivo, de carácter bienal, con objeto de divulgar los principales riesgos sectoriales identificados desde la perspectiva de conducta y las expectativas del Banco de España de cómo deben ser afrontados por las entidades.

Finalmente, y en línea con el plan de actuación 4.2. del PE 2024 ("Programa para posicionar al Banco de España como banco de referencia en los ámbitos del Eurosistema y global"), se identificarán dos o tres autoridades de referencia en el ámbito de la supervisión de conducta para favorecer el intercambio de mejores prácticas supervisoras y la formación del personal.

El Consejo de Gobierno agradece la evaluación realizada y muestra su conformidad con las principales recomendaciones sugeridas, en especial las que se refieren a la utilización de un modelo de supervisión basado en riesgos con un enfoque prospectivo. También comparte la opinión de los evaluadores sobre el papel crítico de la comunicación, y la importancia de la capacitación del personal y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información para ganar eficiencia. En este sentido, valora positivamente el Plan de Acción presentado por la dirección del BE en respuesta a dicha evaluación.