

## OFICINA INDEPENDIENTE DE EVALUACIONES

# RESPUESTA DEL BANCO DE ESPAÑA A LA EVALUACIÓN EXTERNA DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA. PLAN DE ACCIÓN

Banco de España

En el marco del plan anual de evaluaciones 2023-2024 se ha llevado a cabo en el Banco de España una evaluación externa de la supervisión de conducta<sup>1</sup> entre noviembre de 2023 y mayo de 2024. La evaluación, desarrollada por un comité evaluador externo formado por tres expertos independientes y de reconocido prestigio en la materia, Stefan Ingves, Hanzo van Beusekom y Pedro Duarte Neves, ha tenido como objeto principal acometer una revisión crítica de la función y documentar el grado de eficiencia y eficacia de la misma, así como las posibles alternativas para su mejora, teniendo en cuenta su especial naturaleza y las diferencias con el ámbito prudencial.

El Banco de España ha definido las acciones necesarias para atender todas las recomendaciones recogidas en el informe de la evaluación. A continuación, se destacan las principales recomendaciones y las acciones que el Banco de España se compromete a acometer en el corto y medio plazo para dar respuesta a ellas.

### Sección I: Detectar e investigar

*Recomendación: Desplazar el foco de la supervisión de conducta hacia una definición más amplia del riesgo basada en el posible daño a la clientela, frente al enfoque tradicional de no cumplimiento de la normativa vigente.*

- Se actualizará la definición y la metodología de evaluación y determinación del riesgo de conducta, poniendo el foco en el posible daño a la clientela frente al enfoque anterior, más correctivo, reforzando la perspectiva sectorial frente a los riesgos particulares de las entidades supervisadas.

*Recomendación: Documentar la nueva metodología y combinar los resultados de inspecciones, quejas, percepciones públicas y opiniones de consumidores para determinar el riesgo de conducta. Asimismo, la metodología debe alejarse del enfoque de basar el perfil de riesgo de cada entidad en función del número de quejas.*

<sup>1</sup> 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.

- Se identificarán e incorporarán nuevos indicadores (p.ej. indicadores de negocio, resultados de inspecciones previas) para la estimación del perfil de riesgo de las entidades, enriqueciendo los indicadores basados esencialmente en reclamaciones.

*Recomendación: Publicar un informe de carácter prospectivo que explique cómo entiende el Banco de España la protección al consumidor, cuáles son los principales riesgos a los que se enfrenta el cliente bancario y las expectativas del Banco sobre cómo deben las entidades supervisadas abordar esos riesgos.*

- Se diseñará y publicará un documento prospectivo, de carácter bienal, con objeto de divulgar los principales riesgos sectoriales identificados desde la perspectiva de conducta. En este sentido, se incluirán los riesgos derivados de posibles cambios regulatorios y los identificados en el ejercicio de las labores de seguimiento, así como las expectativas supervisoras en este ámbito.

*Recomendación: Usar otras herramientas supervisoras diferentes de las inspecciones tradicionales, adaptadas al tamaño y la forma del riesgo en cuestión.*

- Se incluirán entre las actuaciones supervisoras trasversales las singularmente destinadas a verificar el grado de cumplimiento de las expectativas supervisoras comunicadas. Éstas serán complementadas con un enfoque más centrado de los trabajos de seguimiento de las entidades más significativas en reforzar el conocimiento de su cultura, gobernanza y control interno.

## Sección II: Mitigar

---

*Recomendación: Buscar oportunidades para fortalecer la aplicación de la supervisión de conducta dentro del marco legal actual y, cuando sea apropiado, abogar por cambios legales que faciliten medidas punitivas.*

- Se preparará un análisis comparado del régimen sancionador aplicable en otras jurisdicciones de nuestro entorno.

*Recomendación: Diseñar informes genéricos que describan los principales resultados de las supervisiones, lecciones aprendidas y cuáles son las mejores prácticas de mercado, y establecer foros específicos para reunirse regularmente con la industria.*

- Se promoverá la elaboración y publicación de guías y orientaciones supervisoras, así como informes temáticos, y se continuará impulsando la organización de foros supervisores con la industria, para compartir las mejores prácticas identificadas en las actuaciones supervisoras transversales. Asimismo, se fomentarán los seminarios y talleres de trabajo (workshops) en el marco de la elaboración de normativa y guías.

## Sección III: Eficiencia

---

*Recomendación: Establecer un marco de tiempo por tipo de actividad, en particular para inspecciones in situ y a distancia.*

- En relación con la duración de las actuaciones supervisoras, se está redactando una nueva circular interna para, entre otras cuestiones, establecer plazos de referencia de obligado cumplimiento y los procedimientos para atender posibles desviaciones en plazos y alcances. Se identificarán también indicadores de actividad (KPIs) más adecuados y se establecerán nuevas medidas de eficacia y eficiencia.

*Recomendación: Seguir un enfoque gradual y selectivo para hacer posible una adecuada incorporación de nuevos recursos humanos y contratar otros perfiles fuera de los procesos tradicionales de economistas y abogados<sup>2</sup>.*

- Se definirá un plan de actuación para captar en procesos de selección externa perfiles complementarios a los generalmente disponibles (datos, comportamiento, comunicación, etc.), teniendo en cuenta las restricciones inherentes a los procesos generales de contratación del Banco de España; así como aprovechar el talento interno y la formación para cubrir esos perfiles también con técnicos experimentados y cualificados.

*Recomendación: Desarrollar una visión estratégica sobre el enfoque de TI para la supervisión de conducta (RegTech, SupTech y redes sociales), apalancándose en las prácticas internacionales más efectivas.*

- Se elaborará un documento ("Roadmap") que incluya la visión estratégica sobre el uso de herramientas tecnológicas en la supervisión del riesgo de conducta en el horizonte de dos años, y un plan de implantación, buscando sinergias con iniciativas similares ya implementadas en la DG de Supervisión y con los desarrollos futuros derivados del Plan de acción de la evaluación externa de SupTech.

## Sección IV: Impacto y reputación

---

*Recomendación: Tener mayor compromiso con el público a través del diseño de nuevas iniciativas de comunicación. Crear una agenda de comunicación proactiva, en lugar de un enfoque reactivo.*

- 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.

---

<sup>2</sup> Se incluyen perfiles con habilidades complementarias como científicos de datos, analistas de riesgos, economistas conductuales, psicólogos y expertos en comunicación.

- 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 explotar las posibilidades de la colaboración internacional en el intercambio de mejores prácticas supervisoras y la formación del personal.