

Recuadro 4.1

LA INTERACCIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN DE CONDUCTA

Para alcanzar una adecuada protección de la clientela bancaria, la supervisión debe lograr un impacto en la conducta de las entidades. Para ello, el supervisor cuenta con varias herramientas complementarias, entre las que destacan la interacción y la comunicación con distintos participantes del mercado, autoridades y organismos.

Esta interacción y comunicación contribuyen a detectar los riesgos y favorecen su mitigación. Además, refuerzan el carácter preventivo de la supervisión —al anticiparse a los problemas— y permiten diseñar soluciones eficaces. En consecuencia, todos los aspectos de la supervisión de conducta se benefician de esas interacciones.

A continuación se resumen las principales interacciones mantenidas en 2024:

- En primer lugar, el establecimiento de una regulación orientada a la protección del cliente, que asegure que se tienen en cuenta sus intereses y necesidades en el diseño y comercialización de los productos bancarios, es un elemento preventivo esencial de la supervisión. Para contribuir a su elaboración y posterior implementación, el Banco de España organizó talleres de trabajo y mantuvo intercambios: i) con los supervisados, sistemas de autorregulación

y asociaciones de consumidores, para la definición de algunos de los contenidos de la nueva circular de transparencia y protección de la clientela, y ii) con los supervisados, para la implementación consistente de la *Guía de gobernanza y transparencia del crédito «revolving»*¹.

- Por otra parte, la información obtenida en los intercambios con asociaciones de consumidores y usuarios, con el Consejo General de Consumidores y Usuarios y con otras autoridades, como el Defensor del Pueblo, resultó muy útil como complemento de los análisis internos de cara a fijar las prioridades supervisoras.
- Asimismo, la adecuada comunicación de las expectativas supervisoras, las prioridades y las áreas de interés más inmediatas es esencial para la eficacia de la supervisión. A esta labor ayudaron las reuniones periódicas mantenidas con las entidades y los intercambios que se produjeron en el Foro Supervisor, reunión de periodicidad anual cuyo objeto es precisamente transmitir al sector las expectativas y prioridades supervisoras.
- En un entorno cambiante, con nuevos riesgos y desafíos, el intercambio de información es

Esquema 1
Interacción para la eficacia de la labor supervisora



FUENTE: Banco de España.

1 *Guía de gobernanza y transparencia del crédito «revolving» para entidades sujetas a la supervisión del Banco de España*, publicada el 13 de diciembre de 2023.

Recuadro 4.1

LA INTERACCIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN DE CONDUCTA (cont.)

fundamental para dar un mejor servicio a la ciudadanía e incrementar la seguridad y la confianza en la prestación de servicios bancarios. Por un lado, en materia de fraude —tema de especial interés en los últimos años—, los intercambios con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y la Policía Nacional y con las asociaciones bancarias permitieron compartir los riesgos identificados y avanzar en el diseño de soluciones. Por otro, en lo relativo a la prestación personalizada de servicios financieros, la inclusión financiera y la cohesión social, la comunicación con la Dirección General de

Gestión Migratoria y con diversas ONG contribuyó al mejor entendimiento de la problemática asociada a cuestiones tales como el acceso a las cuentas de pago por parte de determinados colectivos.

- Por último, cabe mencionar que el Banco de España participó en distintos foros de los profesionales del derecho, tanto en el marco de sesiones celebradas en colegios de la abogacía como en puntos de encuentro con la judicatura y la magistratura. Este canal de comunicación y entendimiento ayudó a identificar áreas de interés y preocupación.