



Entrevista a la subgobernadora Soledad Núñez

Una de las funciones del Banco de España es la de proteger al cliente bancario y, para hacerlo, una de las herramientas que tiene es la supervisión de conducta de entidades. ¿Por qué es importante este instrumento?

La supervisión de conducta es fundamental para verificar que la relación entre las entidades bancarias y sus clientes es correcta, clara y equilibrada. Cuando hablamos de supervisión, todo el mundo piensa en que el Banco de España vigila la solvencia de las entidades; por supuesto, esa es una de nuestras labores fundamentales, pero vamos mucho más allá. La confianza en el negocio bancario también se fundamenta, además de en la solidez patrimonial de las entidades, en el trato adecuado a la clientela. Por esta razón, vigilamos cómo se comportan las entidades con sus clientes.

Cuando un particular va a una entidad a solicitar un producto financiero, puede tener la sensación de que posee mucha menos información que su contraparte y de que su contraparte puede aprovecharse de ello. La capacidad del Banco de España de investigar la conducta de las entidades y conocer la relación con sus clientes es clave para asegurar que aquellas actúan de manera honesta y transparente, para detectar posibles malas prácticas y para proteger a los clientes bancarios.

¿Qué aporta esta herramienta a la relación entidad-cliente?

En mi opinión, aporta equilibrio, ya que, *a priori*, es una relación de desigualdad y el Banco de España puede velar por que las entidades financieras cumplan no solo con

la normativa vigente, sino también con lo que se consideran buenas prácticas. Aunque todo el mundo conoce la posibilidad de interponer reclamaciones en el Banco de España, que son cruciales para la protección de los clientes, esta función de supervisión de conducta va mucho más lejos y tiene una importancia creciente por su naturaleza preventiva; me atrevería a decir que esta tendencia continuará en los próximos años.

En 2024 se ha hecho una evaluación por parte de expertos externos de la supervisión de conducta que realiza el Banco de España: ¿cuáles han sido las principales conclusiones?

En esta [evaluación](#), realizada por grandes expertos en la materia, se nos ha recomendado que cambiamos el enfoque tradicional que teníamos; no debemos mirar solo si las entidades cumplen las normas, sino ir más allá y tener en cuenta todos los riesgos de potenciales daños a la clientela. Creo que este cambio de enfoque será fundamental para tener una visión más integral y preventiva de la conducta de las entidades bancarias. Además, nos han pedido que innovemos en cuanto a las herramientas que utilizamos. Es muy importante contar con el máximo número de herramientas posible para detectar los incumplimientos. Y también tenemos que reflexionar sobre si debemos revisar nuestro marco disciplinario.

¿Qué va a hacer el Banco de España para atender las recomendaciones de los expertos?

Hemos elaborado un plan de acción que da respuesta a todas estas recomendaciones y que esperamos que sirva para desempeñar mejor esta función. Lógicamente, estamos trabajando para cambiar el enfoque, centrándonos en el posible daño a la clientela, y estamos actualizando nuestras herramientas supervisoras. También hemos puesto en marcha cambios internos para mejorar nuestros procedimientos de modo que logremos ser más eficientes.

Queremos captar talento de áreas que no son las habituales en la función supervisora, es decir, áreas que complementen los perfiles de economistas, financieros y expertos en regulación, de forma que podamos tener una visión más integral. Finalmente, queremos ser más proactivos a la hora de comunicar los resultados de la supervisión de conducta y de establecer alianzas con otros supervisores con los que podamos compartir experiencias, para aprender unos de otros. Creo que el plan de acción es

muy completo y que nos permitirá realizar grandes mejoras, profundizando en el proceso de transformación cultural de la supervisión de conducta.

Decía que la supervisión de conducta tiene una importancia creciente: ¿cómo ve esta función del Banco de España dentro de unos años?

Creo que vivimos en un momento clave respecto a esta función, no solo porque la evaluación externa realizada nos permitirá mejorar en su desempeño, sino también porque, en este ámbito, la futura creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero va a reordenar el marco jurídico de la protección de los consumidores. Esta normativa traspasa la función reactiva —la resolución de reclamaciones— a una institución de nueva creación focalizada en ella, mientras que el Banco de España se va a fortalecer en la función preventiva —la supervisión de conducta—. Es decir, tendremos más capacidad de prevenir malas prácticas de las entidades financieras, evitando con ello posibles reclamaciones en el futuro. Además, esta ley nos da nuevas herramientas que serán muy útiles para mejorar la supervisión; es el caso del *mystery shopping*, es decir, la posibilidad de «infiltrarnos» en las entidades para conocer cómo tratan de verdad a los clientes, lo que puede ser muy útil de cara a mejorar nuestra capacidad de vigilancia.

Todo ello contribuirá al objetivo de reforzar la confianza del público en el comportamiento íntegro de las entidades supervisadas.