

# EL BANCO DE ESPAÑA Y LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA

Alberto Ríos,  
Director General de Conducta Financiera y Billetes

**IEF - Institut d'Estudis Financers**

Barcelona, 15 de diciembre de 2022





- 1. Nueva Dirección General de Conducta y Billetes**
2. Servicios de Reclamaciones del BdE
3. Supervisión de Conducta

### ¿Qué banco queremos?

Plan 2024  
ESTRATÉGICO

#### Misión

El Banco de España tiene como misión favorecer el crecimiento económico estable. Para ello, persigue la estabilidad de los precios y del sistema financiero, y contribuye con su análisis a la formulación de otras políticas económicas

#### Visión

Un banco central de referencia, dinámico y comprometido con la sociedad

#### Objetivos

1

Mejorar la capacidad de identificación y de reacción temprana ante los riesgos para la estabilidad financiera y económica

2

Modernizar el Banco de España para que sea más eficiente, flexible e innovador

3

Impulsar la excelencia a través de la gestión del talento y del compromiso con los empleados

4

Aumentar la capacidad de influencia en nuestro ámbito de actuación

5

**Generar mayor confianza en el Banco de España y más valor para la sociedad**

#### Valores

##### Independencia

- Autonomía
- Imparcialidad
- Objetividad

##### Transparencia

- Claridad
- Comunicación
- Rendición de cuentas

##### Servicio Público

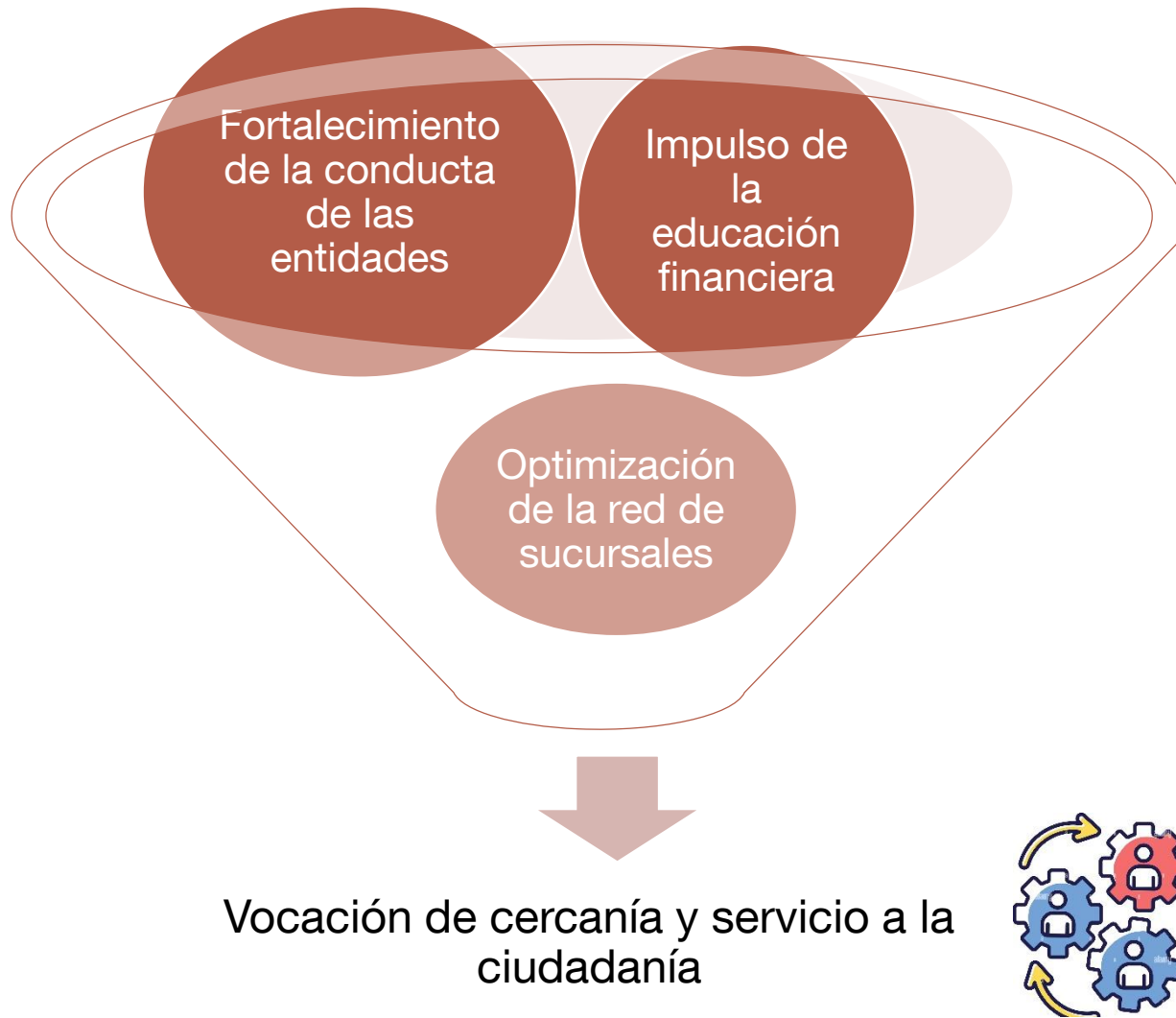
- Compromiso con la Sociedad
- Interés general
- Responsabilidad

##### Integridad

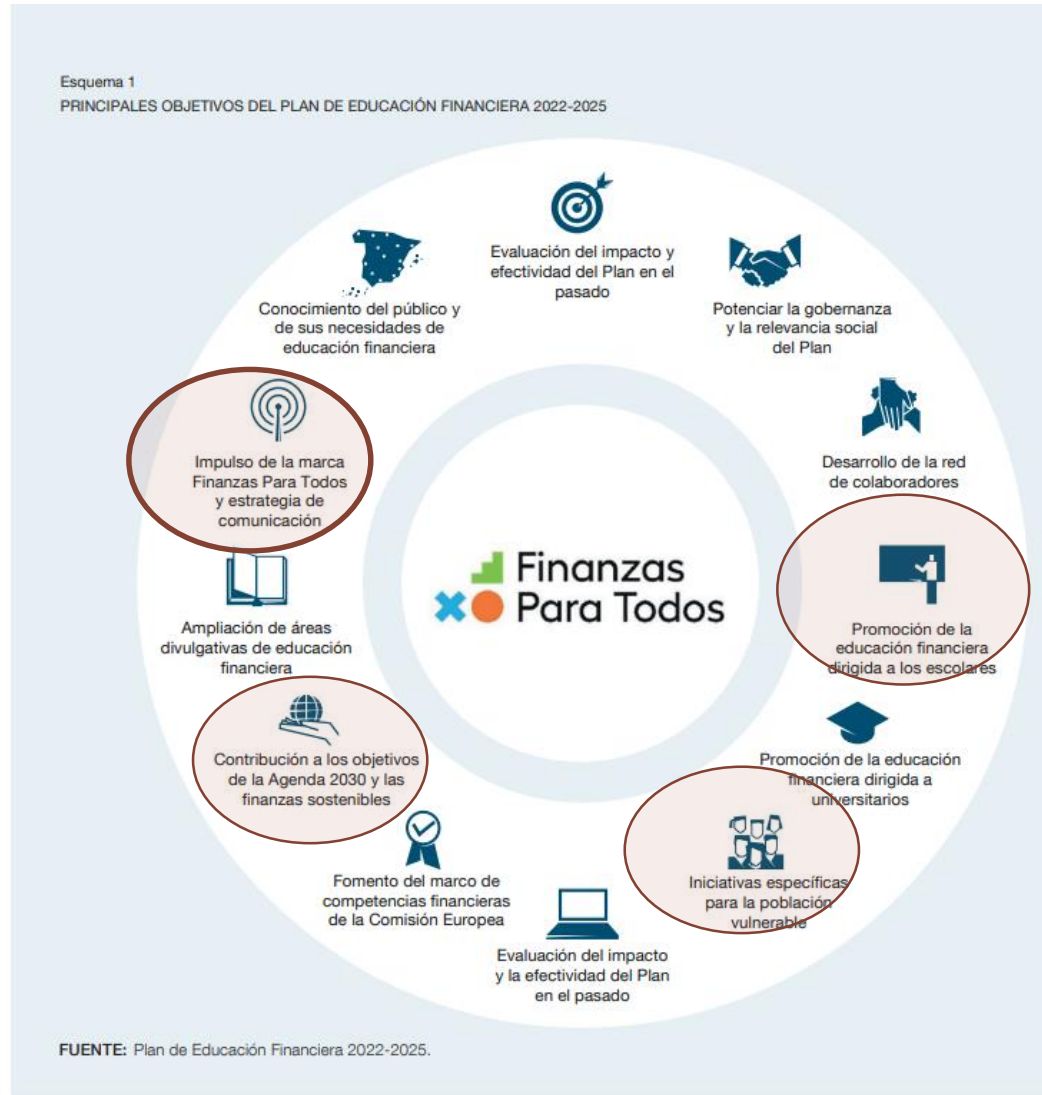
- Honestidad
- Ética
- Fiabilidad

##### Excelencia

- Calidad
- Rigor
- Eficiencia



<https://www.finanzasparatodos.es>



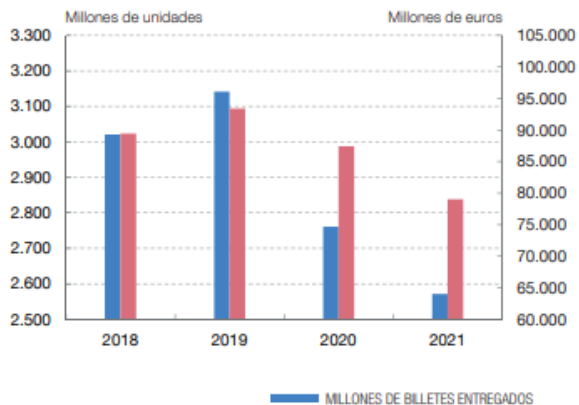


Alumnos con discapacidad intelectual visitan la sucursal del Banco de España en Valencia

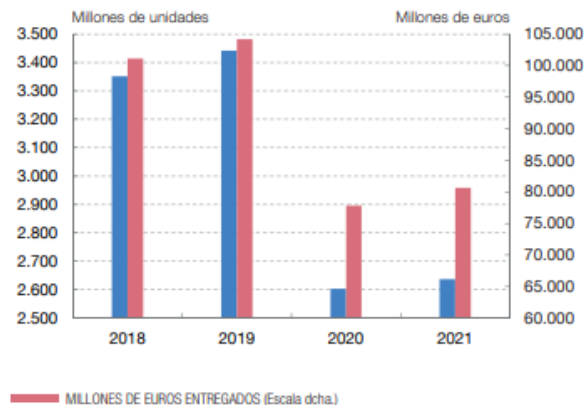


## EVOLUCIÓN DE LOS BILLETES EN EUROS

1 PUESTOS EN CIRCULACIÓN



2 RETIRADOS DE LA CIRCULACIÓN



## Comité de Educación Financiera



**Secretaría General**  
*Javier Priego*

**Dirección General de  
Conducta Financiera y  
Billetes**  
*DG: Alberto Ríos*  
*DGA: Helena Tejero*

**Conducta de Entidades**  
*Director: Fernando Tejada*  
*Subdirectora: M<sup>a</sup> Cristina Menéndez de Luarca*

**Control de Producción de Billetes**  
*Directora: Manuela Sebastián*

**Emisión y Caja**  
*Director/a: (Vacante)*

**Sucursales**  
*Directora: María José Fernández Lupiáñez*

**División de Educación Financiera**  
*(Vacante)*

**División de Reclamaciones**  
*Roberto España*

**División de Inspección de Conducta**  
*Pablo Sánchez-Blanco*

**División de Supervisión y Normativa de Conducta**  
*Arancha Gutiérrez García*

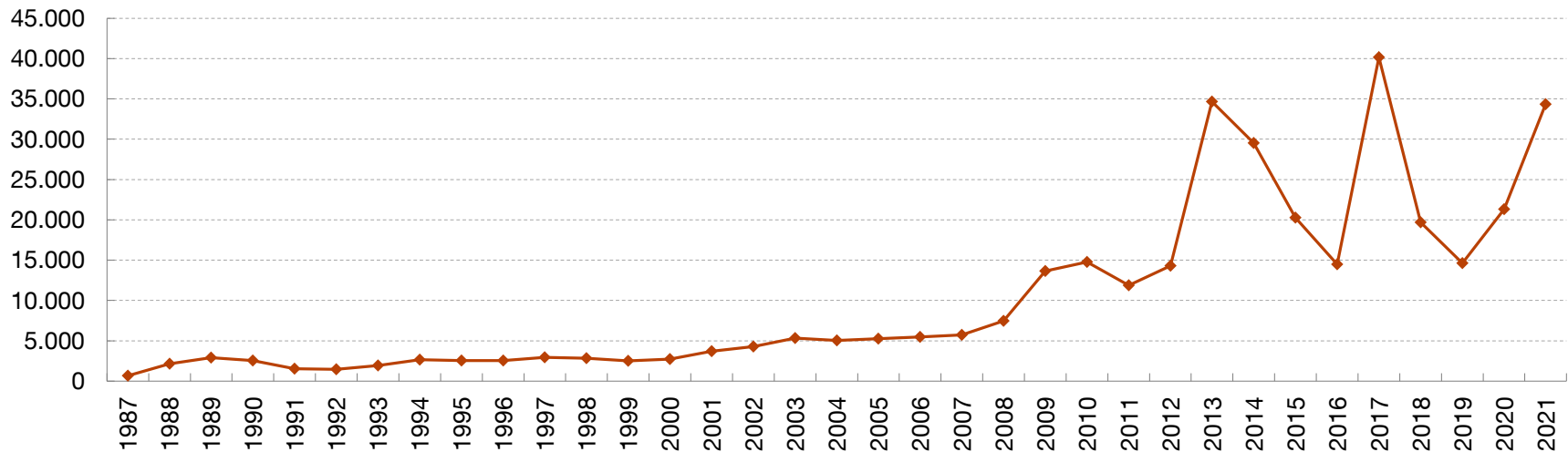


1. Nueva Dirección General de Conducta y Billetes
- 2. Servicio Reclamaciones del BdE**
3. Supervisión de Conducta



- En el año 2022, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España cumple **35 años de su creación**.
- Ha sido testigo directo de la evolución de las controversias planteadas por los clientes en un entorno de constante cambio.
- **Ha tramitado cerca de 400.000 reclamaciones y más de 600.000 consultas** (escritas y telefónicas).

## EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE ESTOS 35 AÑOS



Sistema de  
resolución  
pionero en  
Europa

Atención  
individualizada  
de controversias

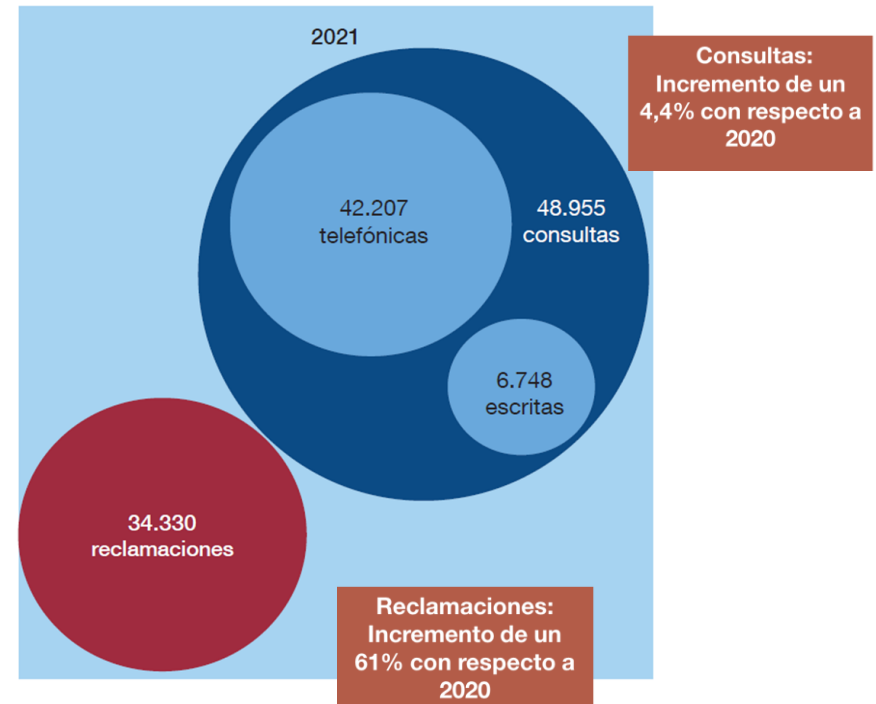
Elaboración de  
criterios de  
buenas prácticas  
bancarias

Contribución a la  
regulación de  
transparencia  
bancaria

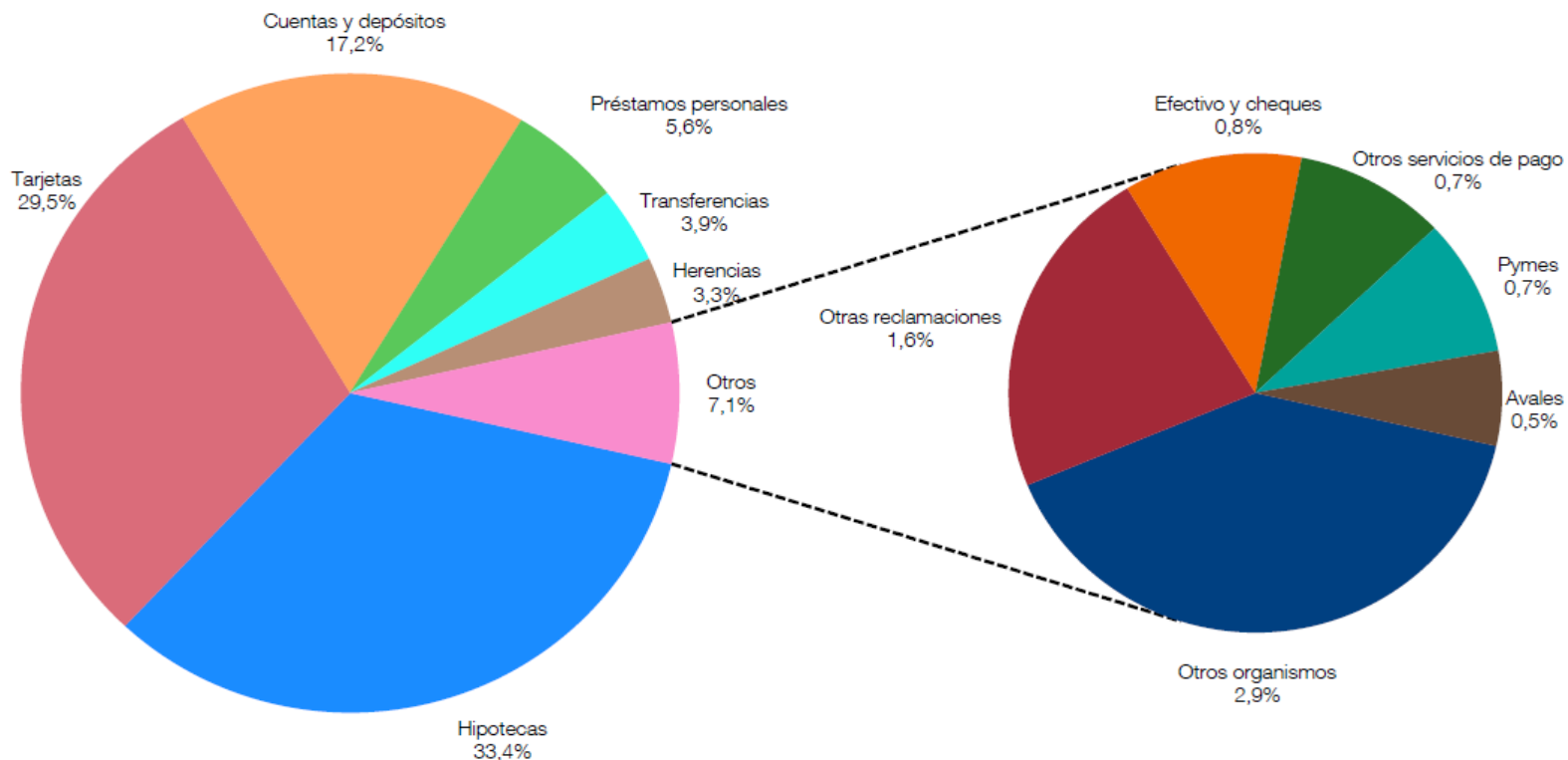
Adaptación a un  
entorno  
financiero  
cambiante

Input para el  
ejercicio de la  
función  
supervisora

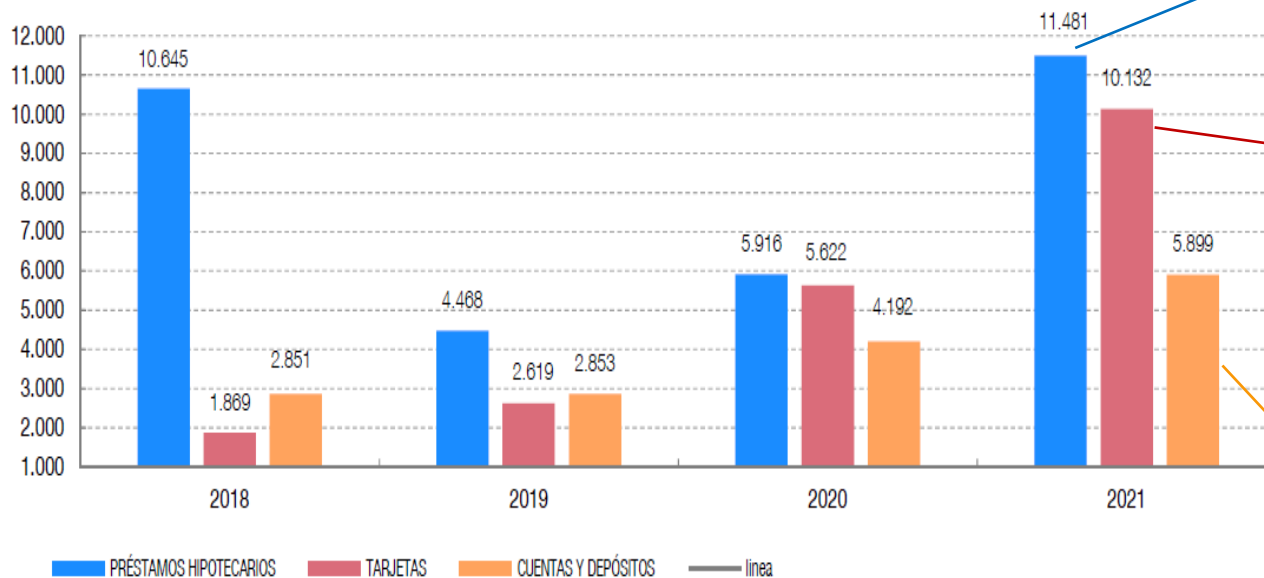
Instrumento de  
educación  
financiera



## 34.330 reclamaciones. Desglose por



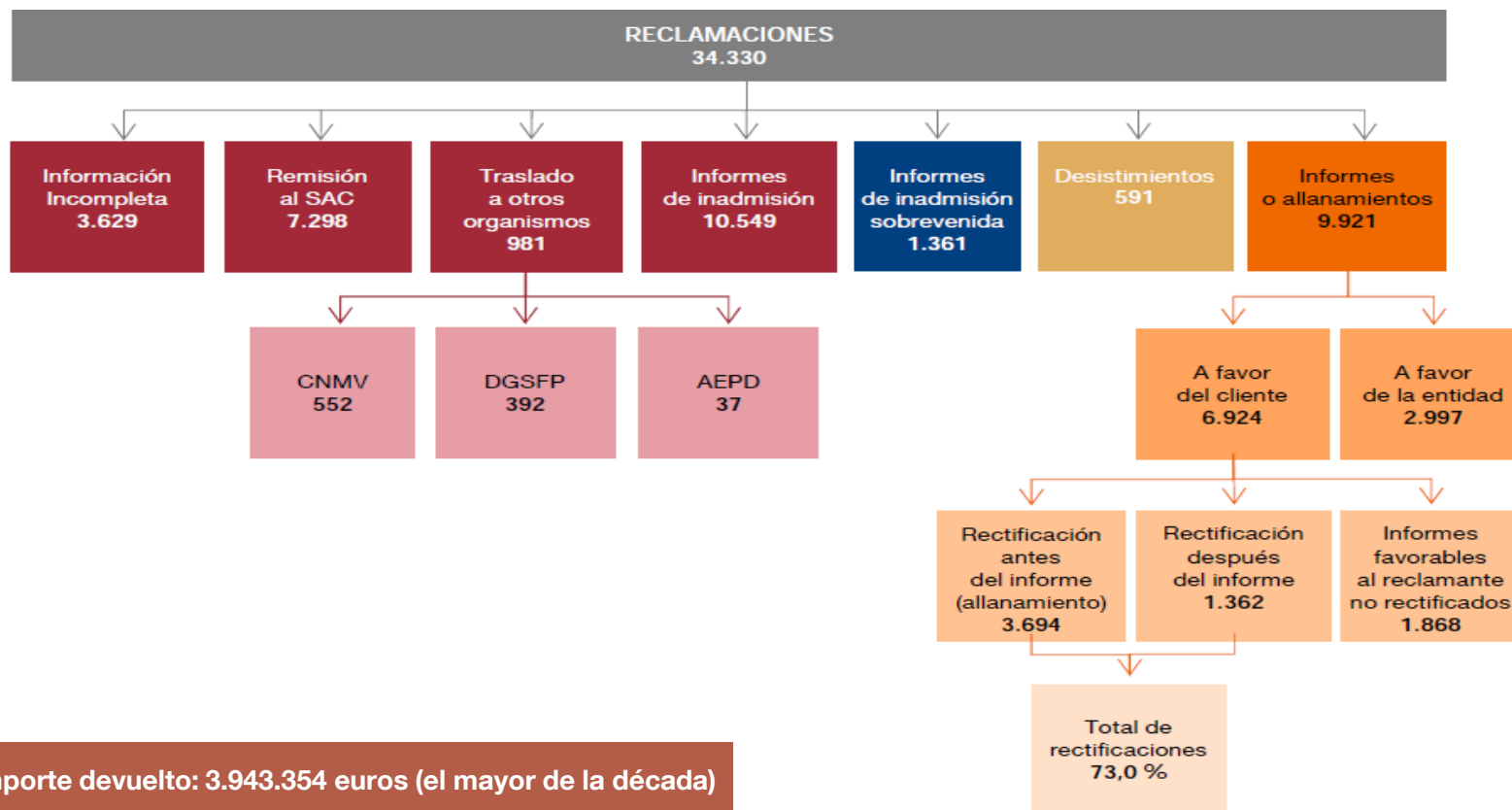
## MATERIAS DE RECLAMACIÓN MÁS IMPORTANTES EN LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS



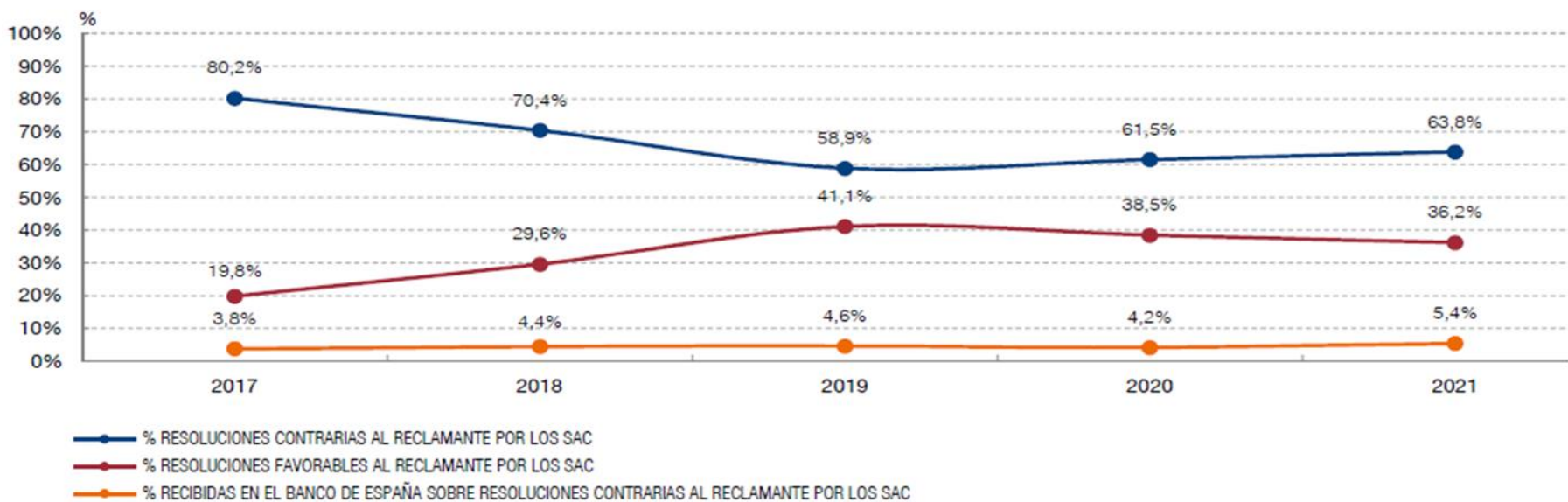
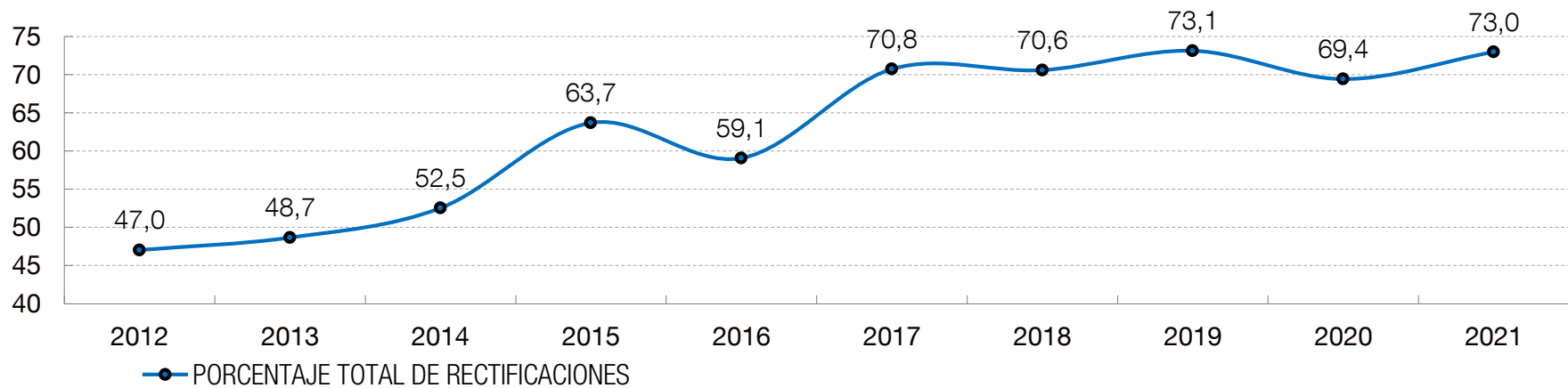
- Incremento en **préstamos hipotecarios**: 94,1%
- Motivos: gastos de formalización y contratación de productos vinculados.

- Incremento en **tarjetas (de crédito, débito, revolving y de prepago)**: 80,2%.
- Motivos: operaciones fraudulentas y falta de entrega de documentación.

- Incremento en **cuentas corrientes y depósitos**: 40,7 %
- Motivos: destacan comisiones por mantenimiento en cuenta corriente.



Importe devuelto: 3.943.354 euros (el mayor de la década)





1. Nueva Dirección General de Conducta y Billetes
2. Servicio Reclamaciones del BdE
- 3. Supervisión de Conducta**



### 1. Etapa inicial

- ❑ Primera Circular de transparencia
- ❑ Control ex ante: tarifas de comisiones y publicidad

1

### 3. Etapa de consolidación

- ❑ Del cumplimiento a una cultura de gobernanza
- ❑ Creación de una **Dirección General de Conducta Financiera y Billetes**

3

1987

2008-crisis financiera

2013

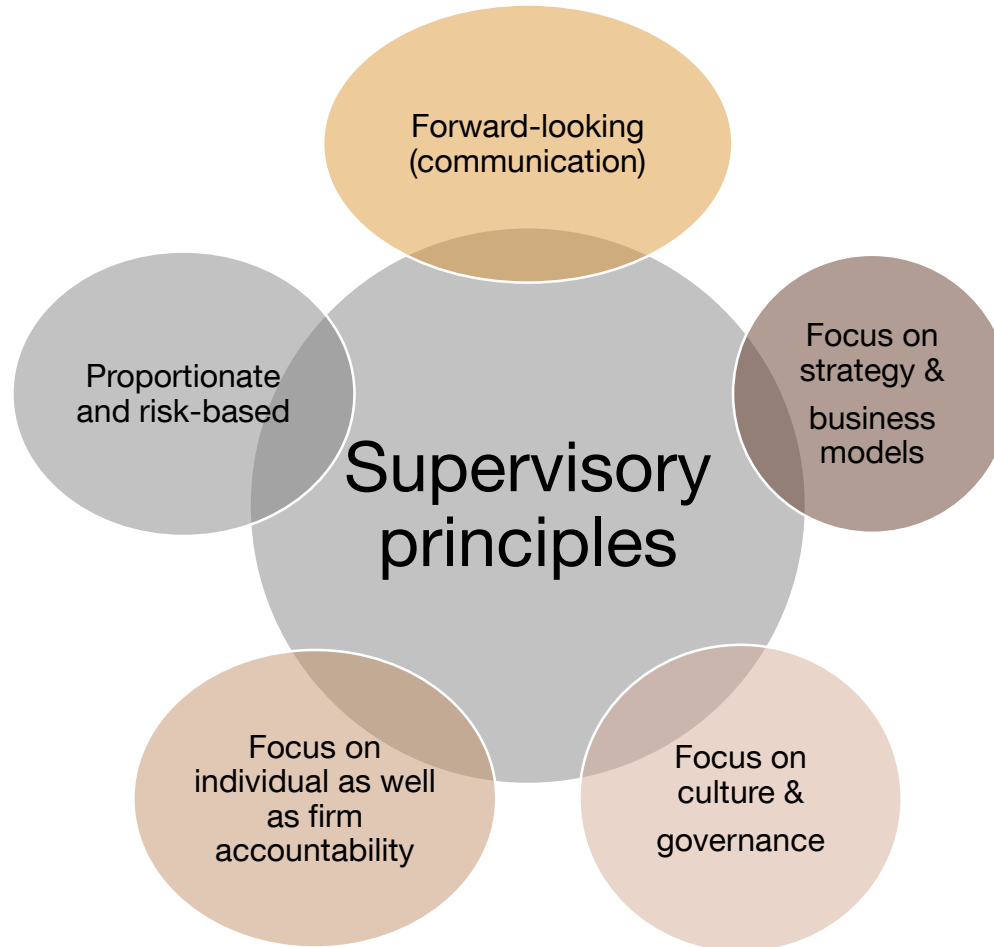
2022

- ❑ Creación de un **Servicio de Reclamaciones en BdE**

2

### 2. Etapa de crecimiento

- ❑ Intensificación de la regulación y del foco supervisor en la conducta
- ❑ Creación (2013) de un **Departamento de Conducta de Entidades** en BdE



### Impacto supervisor

Optimizar actuaciones

Orientar e incentivar

Anticipar

Comunicación

Asociaciones

### Reputación del sector

Gobernanza y cultura corporativa

Foco en el cliente

### Estabilidad Financiera (reputación, litigiosidad, negocio)

Supervisión enfocada a riesgo

### Creciente complejidad (innovación tecnológica y financiera)

Formación

Optimizar explotación del dato



- **Influencia regulatoria**
- Europea /Nacional/ Interna (BdE)



- **Supervisión**
- Preventiva/ Correctora

## Inputs

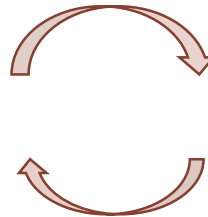
## Actividades supervisoras

## Outputs



### Seguimiento

- Reuniones
- Actuaciones transversales de conocimiento
- Perfil de riesgos



### Inspecciones in-situ

- Plan de inspección
- Específicas/Temáticas
- Puntos de venta ocasionalmente





## Publicidad

- Nuevas tecnologías (webscrapping)
- Autorregulación
- Regulación
- Foco en procedimientos
- Actuación verificativa sobre registros internos



## Financiación al consumo

- Actuaciones transversales temáticas
- Inspecciones crédito consumo entidades concretas
- Educación financiera



## Servicios de pago

- Actuaciones transversales temáticas (traslado cuentas)
- Visitas sucursales (competencias empleados)
- Inspecciones entidades concretas
- Educación financiera: fraude y cuenta pago básica

GRACIAS POR SU ATENCIÓN