

Riesgo de cumplimiento: Focos de actualidad relevantes

PwC

Mayo 2023



¿Qué es el riesgo de cumplimiento?

¿Qué es el riesgo de cumplimiento?

La posibilidad de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables.



Afecta a todas las organizaciones.

Especialmente los **sectores altamente reglados como el sector financiero** están altamente expuestos a este riesgo.

Las consecuencias son graves

Además de las multas y sanciones financieras, una organización puede sufrir una **disminución de su valor en el mercado, pérdida de oportunidades de negocio, procesos legales costosos, daños a su imagen y reputación, e incluso la clausura** de la empresa.

Ha tomado importancia con el tiempo

Primero, **el entorno regulatorio se ha vuelto más complejo** a medida que las autoridades intentan responder a los rápidos cambios en la tecnología, las prácticas de negocio y las expectativas sociales.

Segundo, **la globalización de los negocios ha expuesto a las organizaciones a un mayor número de jurisdicciones** y, por lo tanto, a un conjunto más amplio de regulaciones que deben cumplir.

Tercero, **la creciente expectativa de transparencia y responsabilidad corporativa por parte de los consumidores, inversores y la sociedad en general** ha aumentado la presión para el cumplimiento de normas éticas y de buen gobierno.

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

1 ***Remote Customer Onboarding***

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

La regulación impone requerimientos cada vez más exigentes que conllevan una transformación de los procesos de *onboarding*...

Ante el escenario fragmentado del mercado digital de servicios financieros y con el fin de mejorar el control del blanqueo de capitales y la financiación al terrorismo, la EBA ha emitido unas directrices mediante las cuales establece **medidas que provocarán un impacto en los resultados y procesos de las entidades.**

Protección al cliente y Calidad en los procesos



La normativa exigida por el supervisor **demanda** que las entidades sean capaces de ofrecer estos **servicios con calidad.**



Coherencia y homogeneidad de criterios sobre políticas y procedimientos.



Diseño, desarrollo y mantenimiento de una metodología **de obtención y gestión de información.**



Identificación de Riesgos y diseño de controles para asegurar la correcta **verificación del cliente.**



Las Directrices, publicadas el 22 de noviembre de 2022 **serán de aplicación desde el 2-10-2023.**

Resulta **fundamental** para las entidades conseguir **integrar en sus procesos de alta de clientes de forma remota** estos nuevos requerimientos, de manera que dichos procesos sean eficientes, intuitivos y cumplan con la normativa vigente, con el fin de evitar:

- ✗ Pérdidas de clientes.
- ✗ Mala reputación.
- ✗ Sanciones.
- ✗ Detrimento de la posición de la entidad en el mercado.
- ✗ Riesgos tecnológicos.
- ✗ Riesgos AML.



... que requieren analizar el proceso actual y comprobar su nivel de adecuación a la expectativa Supervisoría...

¿Qué obligaciones trae consigo esta nueva normativa?

Las **Directrices**, publicadas el 22 de noviembre de 2022 **serán de aplicación desde el 2-10-2023** en cuanto el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) comunique formalmente que va a cumplir con las directrices, que ya comunicó su intención de hacerlo.



Las Directrices se aplican a **bancos y establecimientos financieros de crédito**. Las autoridades competentes deberán tener en cuenta estas directrices al evaluar si las medidas que los bancos y los establecimientos financieros de crédito para cumplir con sus obligaciones en el contexto de incorporación remota de clientes son adecuadas y eficaces.

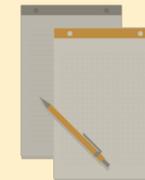
FECHA



OBJETO



Las Directrices establecen los pasos que deben seguir los bancos y los establecimientos financieros de crédito al **adoptar o revisar soluciones para incorporar nuevos clientes de forma remota**.



ÁMBITO DE APLICACIÓN



CAMBIOS



En las Directrices podemos encontrar cambios en los siguientes aspectos:

- **Políticas internas y procedimientos internos**
- **Obtención de la información**
- **Autenticidad Documental**
- **Encajar la identidad del cliente como parte del proceso de verificación**
- **Delegación en terceros y externalización**
- **ICT and risk management**

...para conseguir una incorporación adecuada de los nuevos requerimientos y sus procedimientos...

A continuación, se exponen las **principales medidas** recogidas en la nueva normativa, las cuales tendrán o no **repercusiones negativas** en los bancos **dependiendo de la capacidad de los mismos de integrarlas** en sus sistemas.



... además de todos los cambios, mejoras y obligaciones que trae consigo la nueva normativa.

Esta norma recoge nuevas obligaciones para las entidades en los procesos de alta de clientes que **conlleva una mayor complejidad en cuanto a su aplicación operativa.**

Requisitos de seguridad y autenticación:

Los proveedores de servicios financieros deben **implementar medidas de seguridad sólidas para garantizar la autenticación y protección de la información del cliente.**

Los proveedores deben **verificar la identidad de los clientes y garantizar que los clientes sean quienes dicen ser.**

Protección de datos personales:

Los proveedores de servicios financieros deben **cumplir con los requisitos de protección de datos** personales establecidos por la normativa de protección de datos de la Unión Europea.

Los proveedores deben garantizar que los **datos personales de los clientes se manejen de manera segura** y se utilicen solo para los fines establecidos.

Monitoreo y revisión continua:

Los proveedores de servicios financieros deben **monitorear y revisar continuamente sus procedimientos** de incorporación de clientes a distancia para garantizar que cumplan con las regulaciones y para identificar posibles riesgos y debilidades.

Los proveedores deben **contar con sistemas adecuados para la gestión de riesgos** y la supervisión de los procesos de incorporación de clientes a distancia.

Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:

Los proveedores de servicios financieros deben **realizar evaluaciones de riesgos adecuadas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.**

Se deben **aplicar medidas de diligencia debida** adicionales para los clientes de mayor riesgo.

Transparencia y facilidad de uso:

Los proveedores de servicios financieros deben **garantizar que los procedimientos de incorporación de clientes a distancia sean transparentes y fáciles de usar.**

Los **clientes deben poder entender claramente los pasos** que deben seguir y **cómo se manejará su información personal** durante el proceso de incorporación.



1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

La Circular 4/2021...

Banco de España ha solicitado **nueva información de carácter financiero y de conducta** que obliga a las entidades a tener un registro de reclamaciones y a reportar estados de conducta relativos al último semestre del periodo.

¿Por qué es necesario?

Las reclamaciones constituyen un elemento básico para la supervisión de conducta, al tratarse de un mecanismo de alerta temprana respecto de las áreas de mejora de las entidades en su relación con la clientela

Contribuye además, a la detección de posibles áreas de mejora en la regulación de conducta a través del conocimiento adquirido por medio del análisis de los conflictos, desde una visión eminentemente práctica de esta.



¿A quién va dirigido?

EC, excluido el Instituto de Crédito Oficial EFC incluidos EFCh, EP incluidas las que tengan carácter híbrido, entidades de dinero electrónico incluidas las que tengan carácter híbrido, entidades prestadoras del servicio de información de cuentas, titulares de establecimientos de compra y venta de moneda extranjera, prestamistas inmobiliarios e intermediario de crédito inmobiliario bajo supervisión de BdE y sucursales en España de las entidades de crédito y de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico autorizadas.



¿Desde cuándo es de aplicación?

El registro de reclamaciones es obligatorio desde el 31 de diciembre de 2022.

El periodo de presentación de los estados corresponde con el quinto día natural del tercer mes siguiente a la finalización del periodo de declaración semestral.

El primer reporte, desde que entró en vigor la normativa, debió hacerse el pasado seis de marzo.



¿Qué materias lo componen?

El principal interés de la Circular 4/2021 se centra en:

Ocho normas repartidas en 4 capítulos.

Anejo 1: Estados reservados en materia de conducta.

Anejo 2: Contenido mínimo del registro de reclamaciones.



... contempla de forma transversal a las entidades supervisadas...

Capítulo I: Disposiciones generales.

Norma 1: Objeto: Fijar el contenido y la periodicidad de los modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela y el contenido mínimo de las reclamaciones.

Norma 2: Ámbito de aplicación: A qué tipo de entidades va dirigida la norma.

Capítulo II: Modelos y criterios de elaboración y de presentación de los estados reservados en materia de conducta.

Norma 3: Criterios de reconocimiento y valoración: Cada entidad debe ajustarse a la normativa contable que le aplique pero en el estado CI todas deben incluir el importe.

Norma 4: Sectorización de saldos según titulares:

Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial. Residentes y no residentes.

Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes.

Microempresas. Residentes y no residentes.

Norma 5: Cumplimentación y presentación de los estados reservados en materia de conducta en el Banco de España:

- i. Normas de cumplimentación: las entidades no podrán modificar los modelos ni sus partidas, la información se recoge en euros y será para negocios en España.
- ii. Normas de presentación: Coincidirá con el semestre natural.
- iii. Especialidades: El Banco de España podrá exigir a las entidades, con carácter general o particular, cuanta información precise.

Norma 6: Estados reservados en materia de conducta: Desarrollo por tipo de empresa de los estados que deben reportar al Banco de España y los umbrales de declaración.

Capítulo III: Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta.

Norma 7: Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta:

1. Toda la información de productos y servicios se debe recoger de forma clara en las bases de datos de las entidades.
2. Máxima diligencia por parte de las entidades.
3. Las entidades den contar con procedimientos de control interno para la identificación y gestión de riesgos.

Capítulo IV: Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España.

Norma 8: Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España: Obligación de llevar un registro de reclamaciones recibidas en cualquier instancia con los datos del Anejo 2 que deberán estar disponibles 6 años .

... gracias al análisis realizado en sus dos anejos sobre el reporting de estados reservados y el registro de reclamaciones...

La circular 4/2021 incluye dos anejos

Anejo 1



El primero establece los modelos de estados reservados en materia de conducta que las entidades deben enviar al Banco de España

Los **modelos de estados reservados** y la periodicidad con la que deberán ser remitidos al Banco de España:

- La remisión **se realizará en los 5 primeros días naturales del tercer mes** siguiente a la finalización del correspondiente periodo de declaración semestral.
- La información que se solicitará a través de los estados reservados irá **estructurada en tres bloques**:



Tipología de productos y servicios bancarios



Comisiones e ingresos por intereses



Reclamaciones (recibidas y resueltas)

Anejo 2



El segundo define el contenido mínimo de información en materia de reclamaciones que deberá estar a disposición del Banco de España

Las entidades deben disponer de **un registro de reclamaciones a disposición del Banco de España con un contenido predefinido**.

- La información incluida en el registro se corresponde con la actividad en base individual de negocios en España, que incluirá las operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas que operen en España.
- Las entidades dispondrán **hasta el 31 de diciembre de 2022** para completar el **registro de reclamaciones**, con todas las **reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2022**.
- **Sus datos deberán estar disponibles hasta 6 años** después de la fecha de presentación de la reclamación.
- El registro sólo es **obligatorio cuando exista clientela de personas físicas**.

... donde Banco de España demanda una fotografía de las empresas tanto en materia financiera como de conducta...

La circular será de aplicación a todas las entidades supervisadas por Banco de España y afecta a los productos, comisiones y reclamaciones de las mismas.

Reportes financieros

Productos

CP 1	Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España.	→	CP 1-1	→	CP 1-3*
		→	CP 1-2*	→	CP 1-4*
CP 2	Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España	→	CP 2-1	→	CP 2-3*
		→	CP 2-2*	→	CP 2-4*
CP 3	Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España.	→	CP 3-1	→	CP 3-3*
		→	CP 3-2*		
CP 4	Detalle de puntos de venta en España.				
CP 5	Operativa con segundas marcas. Operaciones del período. Negocios en España.				

Comisiones

CI 1	Detalle de puntos de venta en España.
CI 2	Comisiones e ingresos por intereses. Activo. Negocios en España.
CI 3	Comisiones. Instrumentos y servicios de pago. Negocios en España.

Reportes de conducta

Reclamaciones

CR 1	Reclamaciones recibidas. Negocios en España.	→	CR 1-1	Resumen del número de reclamaciones recibidas, por reclamante, canal y territorio.
		→	CR 1-2*	Detalle del número de reclamaciones recibidas, por instancia.
CR 2	Reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC). Negocios en España.	→	CR 2-1	Resumen del número de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivo de reclamación
		→	CR 2-2*	Detalle de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivos y productos.

Reportes para prestamistas inmobiliarios

Actividad de prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario

CPI 1	→	Actividad de prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario. Negocios en España.
--------------	---	---



Las plantillas señaladas con * sólo deberán de remitirse en caso de superar ciertos umbrales determinados en la Circular.

... además de la necesidad de disponer de un registro de reclamaciones con un mayor detalle que el presentado en el reporting...

Las **notas de los estados de reclamaciones** recogidas en el anejo 1 **serán igualmente aplicables para el registro de reclamaciones** y en aquellos registros en los que haya desglose, **se utilizará el máximo desglose posible para clasificar la reclamación**



Código identificativo de la reclamación. **Código asignado** por la entidad **para el seguimiento** de cada reclamación.



Tipo de cliente: Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Hogares. Empresarios individuales. ⓘ



Canal de presentación de la reclamación: Escrito, correo electrónico, web u otro soporte. ⓘ



Código postal de la residencia del cliente que presenta la reclamación. ⓘ



Fecha de presentación de la reclamación.



Instancia de presentación de la reclamación: Fuera del SAC, en el SAC o Defensor del Cliente. ⓘ



Fecha de traslado a la instancia de resolución: , hay que informar de traslados.



Fecha de resolución de la reclamación.



Instancia de resolución de la reclamación: Fuera del SAC, en el SAC o Defensor del Cliente. ⓘ



Estado de la admisión: Pendiente de la admisión, admitida, no admitida. ⓘ



Estado de la resolución: Pendiente de resolver, resuelta favorable a la entidad o al reclamante. ⓘ



Importe total desembolsado. ⓘ



Tipo de producto sobre el que se reclama: los indicados en los estados. ⓘ



Motivo de la reclamación: Los indicados en los estados. ⓘ

Información complementaria



Registro de todas las reclamaciones recibidas en cualquier instancia.



Los datos deberán estar disponibles hasta 6 años después de la fecha de presentación de la reclamación.



Las entidades tienen hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones, con todas las reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2022.



... lo que supone un reto de tiempo y recursos adicionales a la Entidad para evitar riesgos de cumplimiento...



A los retos del reporting al supervisor actuales...



Se debe incluir los nuevos retos asociados al reporting de conducta

Granularidad de los datos

- ❖ El reporte se comprende de diversas plantillas con un **esquema de detalle alto para cada campo informacional**, a los que se debe atender para adaptarse a los nuevos requerimientos.
- ❖ La correcta **recopilación del dato** es clave para cumplir con dicha comunicación.

Operativa y coordinación interna entre departamentos

- ❖ La preparación de las plantillas y su cumplimentación posterior requiere de un modelo de gobierno, gestión y control que asegure la **operativa necesaria adicional para recabar todos los campos de información**.

Temporalidad

- ❖ Análisis de la recopilación de los datos e información a fin de **cumplir con el reporte en tiempo y forma**.

Gestión eficiente del proceso y de los recursos

- ❖ La **automatización del proceso** a fin de cumplir con la circular de forma eficiente radica en beneficio de las entidades y el mantenimiento de una buena relación con el supervisor. Un **cumplimiento erróneo supondrá una tarea** adicional, ya que el BdE requerirá corrección, así como un **riesgo reputacional respecto de las normas de cumplimiento** a ojos del supervisor.

Gestionar los riesgos desde la fase inicial puede suponer un ahorro en tiempo y recursos futuros

... y el desafío que implica el desarrollo de la Circular para las entidades.

La nueva Circular trae consigo ciertas dificultades que el equipo de PwC ha observado en los distintos proyectos en los que ha colaborado con las entidades en relación con dicha Circular.



Recursos destinados: La Circular 4/2021, más densa de lo que aparenta, analiza desde diferentes puntos de vista la entidad y **demanda mucho más medios de los destinados** en muchas entidades.



Entendimiento de la Circular: Esta nueva normativa exige un entendimiento cuidadoso ya que demanda nuevos requerimientos y utiliza términos que no se han tratado con anterioridad.



Registro de reclamaciones: Las entidades, desde el 31 de diciembre de 2022 y gracias a esta Circular están obligadas a tener un registro de reclamaciones.



Aplicabilidad de los estados: Poder conocer con seguridad los estados que son de aplicación a las entidades es una tarea compleja que requiere de un estudio previo de la entidad, su modelo de negocio y actividades además de las reclamaciones presentadas contra la entidad.



Comprensión de umbrales: Existen ciertos estados que dependen de umbrales para ser de aplicación a las entidades, entender estos umbrales resulta fundamental para completar la Circular con éxito.

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

Los procesos de admisión, tratamiento y resolución de reclamaciones deben ser revisados y actualizados para cumplir con la normativa...

Es muy importante determinar los canales de entrada de las reclamaciones, así como **delimitar el ámbito objetivo y subjetivo de las reclamaciones** que se presenten ante la nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La nueva Ley sólo es de aplicación a las reclamaciones que tengan como consecuencia **incumplimientos de las normas de conducta**, de **las buenas prácticas y usos financieros** o la declaración del **carácter abusivo de cláusulas contractuales**.

EXCLUSIONES

El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de un contrato financiero distinto a las vulneraciones de normas de conducta, buenas prácticas, deficiente trato comercial, no concesión de financiación...



Protección de datos de carácter personal.

Daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del clausulado del contrato distintos a los incumplimientos de normas de conducta.



Actuación de las entidades financieras como consecuencia de su gestión como entidades colaboradoras con las administraciones públicas.

Aplicación de los Artículos 101 y 102 del TFUE y Artículos 1 y 2 de la Ley de Defensa de la Competencia (conductas colusorias y abuso de posición dominante).



Contratos de grandes riesgos, excepto seguros de vehículos marítimos y su responsabilidad civil cuando el tomador o ael asegurado sea consumidor

Prácticas comerciales del Artículo 19,2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.



Seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios.

SUPUESTOS DE INADMISIÓN

Sólo será posible la inadmisión de una reclamación en los siguientes supuestos:



Si el cliente **no hubiera presentado previamente la reclamación ante el SAC** de la entidad financiera o **no hubiese transcurrido el plazo de un mes** (o 15 días) desde su presentación.



Si la reclamación resultase **manifiestamente infundada** o **no se apreciase afectación de derechos e intereses legítimos**.



Si el **contenido** de la reclamación fuera **vejatorio**.

Si el mismo litigio hubiese sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional, ante una entidad acreditada de acuerdo con la Ley 7/2017 y ambas partes hubiesen aceptado someterse voluntariamente al procedimiento, o ante la propia Autoridad. En concreto, se inadmitirán las reclamaciones que hubieran sido **resueltas mediante emisión de informe motivado por el Departamento de Conducta de Entidades, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, así como las que ya hubieran sido iniciadas.



Si el cliente presentara ante la Autoridad la reclamación habiendo **pasado más de un año desde la interposición de la misma ante la entidad financiera reclamada o su SAC**.



Si tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el cliente existen **indicios racionales de delito**, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

La correcta identificación, tramitación y gestión de las reclamaciones es clave para no incurrir en mayores riesgos

... por ello se ha creado una nueva autoridad de defensa, que hará que aumente la presión sobre los SAC.

Como define la Autoridad Bancaria Europea, el “Riesgo de Conducta es el **riesgo actual o potencial de pérdidas para una entidad que ocasiona la oferta inadecuada de servicios financieros, incluyendo la mala conducta intencionada o la conducta negligente.**”

Principales factores causantes de riesgo de conducta

(Ejemplo no exhaustivo)

Asimetría de información



Se considera contrario a la normativa de transparencia **no poder acreditar que se ha entregado al cliente información con anterioridad a la formalización del contrato.**



El DCE considera **imprescindible que la entidad aporte la información precontractual.**



El DCE considera **contrario a las buenas prácticas bancarias la variación al alza unilateralmente de los límites de disposición de las tarjetas.**



El cobro de **comisiones en cuentas vinculadas** cuyo mantenimiento es obligatorio no es apartado a las buenas prácticas bancarias **siempre que se cumpla con las exigencias de información.**

Sesgos y reglas Generales



El DCE considera malas prácticas bancarias la **falta de claridad y explicaciones al cliente acerca de las promociones** que ofrecen así como del procedimiento para comprobar si se ha cumplido.



El DCE aprecia mala práctica en los casos de comisiones de mantenimiento en los que **solo se informó de la comisión en términos de porcentaje y no mediante una simulación y un ejemplo representativo.**

Cultura Financiera



Se han recibido numerosas reclamaciones de clientes que **negaban tener conocimiento de modificaciones contractuales realizadas en el buzón virtual.**



El DCE considera que la **notificación de futuras modificaciones contractuales** por medio de buzón de banca electrónica **es correcta si se avisa al cliente por algún otro medio.**

EXCLUSIÓN FINANCIERA: Foco normativo y Supervisor en la protección a los clientes más vulnerables



Según la memoria de reclamaciones de 2021, los **principales motivos de reclamación** están relacionados con **malas prácticas en materia de conducta y transparencia.**



Deficiencias informativas



Peticiones de documentación no atendidas



Falta de preaviso



Falta de claridad en el contrato



Comunicaciones defectuosas

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

Ante el escenario de subida de tipos, la patronal bancaria y el gobierno han estado en negociaciones para aliviar la carga de las familias en los tipos hipotecarios, **medidas que provocarán un impacto en los resultados y procesos de las entidades.**

Negociación entre gobierno y patronal bancaria



Con los siguientes puntos clave



Han dado su fruto como **un nuevo Código de Buenas Prácticas.**



En la nueva normativa se hace una **clasificación de colectivos mas vulnerables al contexto actual.**



Y se detallan **las medidas a las que se podrán acoger en función de sus características particulares.**



Medidas que se esperan que **entren en vigor el 1 de Enero de 2023.**

EL CONFIDENCIAL 12/11/2022

Calviño y los bancos ultimán un plan triple para rescatar hipotecados en apuros

Darán mayores ayudas para las familias vulnerables y algo más suaves para clases medias bajas. Los bancos pondrán medidas extra para evitar una oleada de desahucios.

Europa Press 22/10/2022

El Gobierno y la banca acuerdan medidas para ayudar a más de un millón de hipotecados

El Gobierno y el sector bancario han llegado a un acuerdo sobre las medidas que adoptarán para aliviar la carga hipotecaria de más de un millón de familias vulnerables o en riesgo de vulnerabilidad por la subida del Euríbor, preservando la estabilidad financiera.

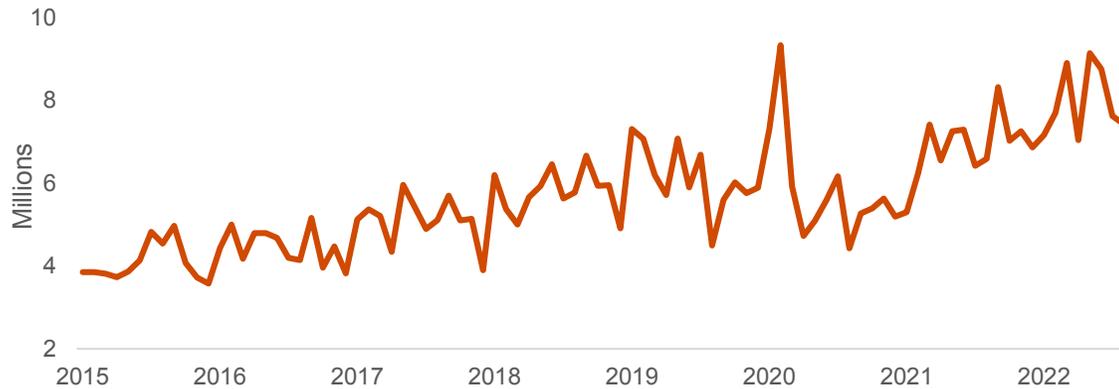


Estas medidas van a provocar una serie de cambios en las entidades, para las cuales tienen que estar preparadas, que impactaran entre otros ámbitos en su cuenta de resultados y en sus procesos de gestión

Situación del mercado hipotecario (1/2)

El mercado hipotecario ha sufrido una tendencia alcista en los últimos años, adicionalmente para las entidades su exposición en hipotecas sobre el total de la cartera es de gran relevancia. Por el lado de los tipos, ha existido una predominación en la concesión de hipotecas fijas sobre variables.

Volumen de hipotecas concedidas (*)

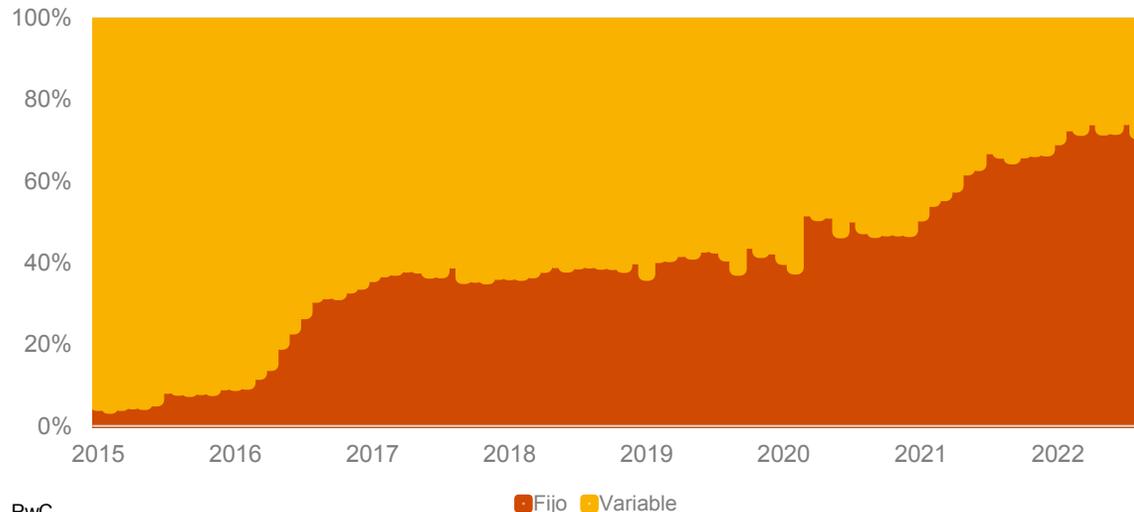


Desde el año 2015, el volumen de concesión ha seguido una **tendencia alcista**.



Si bien, existen estimaciones de bajada en los volúmenes de concesión, **las familias, en los últimos meses, están acelerando los procesos de compra ante la subida de tipos.**

Proporción de hipotecas concedidas fijas/variables (*)



En los últimos años las entidades han mostrado una **tendencia a la concesión de hipotecas a tipo fijo**, tendencia que ha bajado en los últimos meses a favor de las hipotecas a tipo variable. **En una cartera, en la que aun predominan las operaciones a tipo variable.**



De cara a medir el impacto de las medidas hay que tener en cuenta la importancia de la cartera hipotecaria en la estructura del balance de las entidades ().**

Santander 36%

34%

15%

38%

La nueva normativa – Principales aspectos

La Nueva normativa tiene como objetivo **aliviar la carga hipotecaria** de más de un millón de **familias vulnerables** o en **riesgo de vulnerabilidad**. El impacto en los bancos es relevante y la aplicación práctica puede ser delicada.

Un marco renovado para abordar problemas de sobreendeudamiento

Aspectos más relevantes del nuevo código de conducta:



De adhesión voluntaria



Objetivo

- ✓ **Anticipación** a las posibles situaciones de **dificultad financiera** que puede acarrear la subida de los tipos de interés.
- ✓ Proporcionar un catálogo de **soluciones eficaces** en función de las necesidades.
- ✓ Aportar certidumbre a las familias para adaptarse a las nuevas condiciones de financiación.



Medidas

- ✓ **Medidas estructurales:** facilitar la conversión de créditos a tipo variable a fijo y la amortización anticipada de los préstamos hipotecarios.
- ✓ **Mecanismos de protección de deudores** como refuerzo en caso de una situación de dificultad de pago.
- ✓ **Otras medidas:** creación de una comisión de control del código de buenas prácticas y los procesos de comunicación para clientes.



Contexto económico-financiero

- ✓ Presiones inflacionistas que han alzado el euríbor dando lugar a aumento de las cuotas hipotecarias.
- ✓ **Consecuencia:** impacto significativo en la situación financiera de las familias con hipotecas a tipo variable.



Colectivos

- ✓ Se recogen los colectivos considerados vulnerables ante esta situación y que **cumplan una serie de condiciones**.

La nueva normativa, aunque se encuentra dirigida a cualquier colectivo, **establece parámetros para categorizar la vulnerabilidad de los clientes**, en función de la cual los clientes podrán acogerse a unas medidas u otras.

Colectivos Vulnerables (*)



Se deben de cumplir las tres condiciones para ser considerado cliente vulnerable.

1

Aquellos en los que los ingresos de la unidad familiar no superen el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas, teniendo en cuenta que este límite se amplía para ciertos colectivos minoritarios.

2

Aquellos en los que en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la viviendas, o hayan sobrevenido en dicho período circunstancias familiares de especial vulnerabilidad.

3

Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar, teniendo en cuenta al igual que para el primer apartado existen ciertas condiciones especiales a colectivos minoritarios

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*



Las Finanzas Sostenibles y sus requerimientos se convierten en “cuestión de estado”: ¿Greenwashing?

ESMA en su calendario de implementación en materia de Finanzas Sostenibles, ha expuesto ciertas novedades normativas que implicarán **modificaciones sobre información precontractual y postcontractual así como de divulgación en la página web de la entidad.**

Diciembre 2022

Entrada en vigor de Art. 7 del Reglamento SFDR.

Exige a los **Participantes de los Mercados Financieros (PMF)** que, para cada **producto financiero**, incluyan en la información precontractual **una declaración** que indique si tiene en cuenta las incidencias adversas **de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad** y, si deciden no hacerlo, una explicación de la negativa.

Enero 2023

Entrada en vigor del nivel 2 del Reglamento SFDR.

Después de la inclusión de SFDR nivel 1, **se han publicado las notas técnicas regulatorias para el nivel 2 de la SFDR**, que serán vinculantes en enero de 2023. **SFDR y la taxonomía de la UE se integrarán en MiFID II, la Directiva de la OICVM y la Directiva sobre fondos de inversión alternativos (AIFMD)** a través de Leyes delegadas de la UE.

Junio 2023

Publicación Incidencias adversas en materia de sostenibilidad a nivel de entidad.

Este requisito ya es de aplicación para las entidades y siendo voluntario u obligado si presentan más de 500 empleados **deberán considerar estas principales incidencias adversas de sostenibilidad (PIAS)**, el primer informe conforme al modelo normalizado recogido en las RTS **tiene que quedar publicado antes de junio de 2023** junto a la información del ejercicio de 2022.

Aprobación de la **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) cuya finalidad es que las empresas aporten un **mayor detalle de sobre la exposición de su actividad a los riesgos de sostenibilidad.**

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

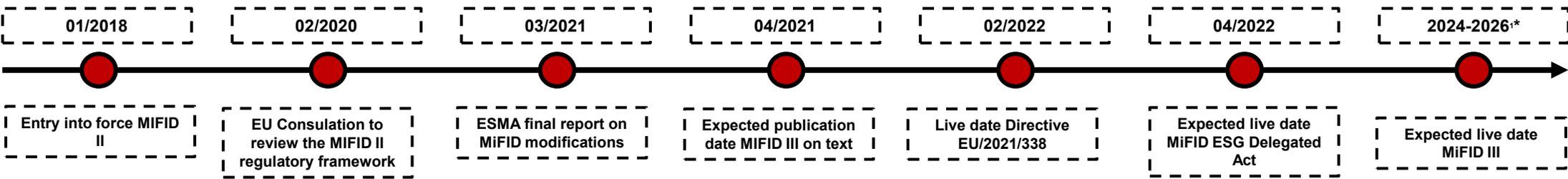
9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*



MiFID se prepara con novedades que implican una vuelta de tuerca en la protección al consumidor.

Hasta ahora MiFID II ha sido la encargada de regular las ESIs pero debido al contexto de los últimos años las autoridades supervisoras plantean introducir una nueva normativa, MiFID III.



MiFID II

Regula las condiciones de autorización y funcionamiento de las Empresas de Servicios de Inversión (ESI) y sus principales objetivos son:

- Procurar que las negociaciones organizadas se lleven a cabo en las plataformas reguladas.
- Introducir reglas sobre negociación algorítmica y de alta frecuencia.
- Mejorar la transparencia y la supervisión de los mercados financieros.
- Reforzar la protección del inversor y las normas de conducta así como las condiciones de competencia en la negociación y liquidación de instrumentos financieros.

Además la normativa establece requerimientos sobre difusión pública de datos, reportes sobre operaciones, negociación obligatoria de derivados en sistemas organizados, supresión de obstáculos entre sistemas de negociación y proveedores de servicios de liquidación.

¿Por qué es necesario un cambio?

Tres años después de la entrada en vigor de MiFID II, los supervisores y autoridades regulatorias plantean una nueva normativa que se ubica gracias a tres vías principales:

- Gracias a una consulta realizada en 2020 se tiene pensado pasar de MiFID II a III.
- Debido al COVID-19 se tuvieron que crear unos paquetes de recuperación de la unión de mercados de capitales, de aquí nace MiFID 2.5.
- El creciente interés del consumidor de incluir políticas ESG.

MiFID III

La nueva normativa sobre regulación de las empresas que ofrecen servicios de inversión aterrizará en los próximos años e incluye cambios sustanciales e importantes que afectan a todas las ESIs muy centrados en ESG, hay tres bloques importantes, además del anterior, que conllevarán cambios entre las dos normativas y son:

- Mejorar la transparencia y disponibilidad de datos de mercado
- Mejorar la igualdad de condiciones entre los lugares de ejecución; y
- Garantizar que las infraestructuras de mercado de la UE puedan seguir siendo competitivas a nivel internacional.

Por tanto esta nueva normativa afectará a empresas que antes no actuaban bajo MiFID II, también se buscará enfatizar en el marco de transparencia de los mercados de valores.

*El desarrollo de MiFID III se encuentra en revisión por eso la fecha de publicación debe ser aproximada.

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*



Los productos de Bancaseguros están cuestionados y se espera una penalización a este modelo de negocio.

La EIOPA avisa de los **riesgos y desventajas** generados por las entidades derivados del diseño y venta de los seguros de productos de crédito y es donde el supervisor pondrá el foco en las próximas inspecciones.



Los **productos de banca de seguros** están cuestionados por la **falta de valor añadido** además de los precios excesivamente altos.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS



Opciones limitadas para el consumidor y barreras de compra.



Alta diversidad en productos y dispersión en los precios a nivel nacional y UE.



Problemas en la cancelación de seguros de protección y cambio de proveedor.



Elevado riesgo por conflictos de interés debido a rentabilidades altas inusuales.



La elevada vinculación banca-aseguradora refuerzan los riesgos de conflictos de interés, la elección de los consumidores y las barreras para comparar precios.

PRINCIPALES EXPECTATIVAS DE EIOPA

1

EIOPA espera que las aseguradoras y los bancos tomen las medidas pertinentes para evitar que se produzcan más perjuicios para los consumidores.

2

EIOPA espera que todas las aseguradoras y bancos (que actúan como distribuidores de seguros) cumplan plenamente con la IDD y POG.

3

Cuando se identifique perjuicio para el consumidor, las aseguradoras y los bancos interesados deben tomar medidas correctivas para mejorar resultados para el consumidor “mitigando la situación y previniendo que ocurra más dicho evento”.

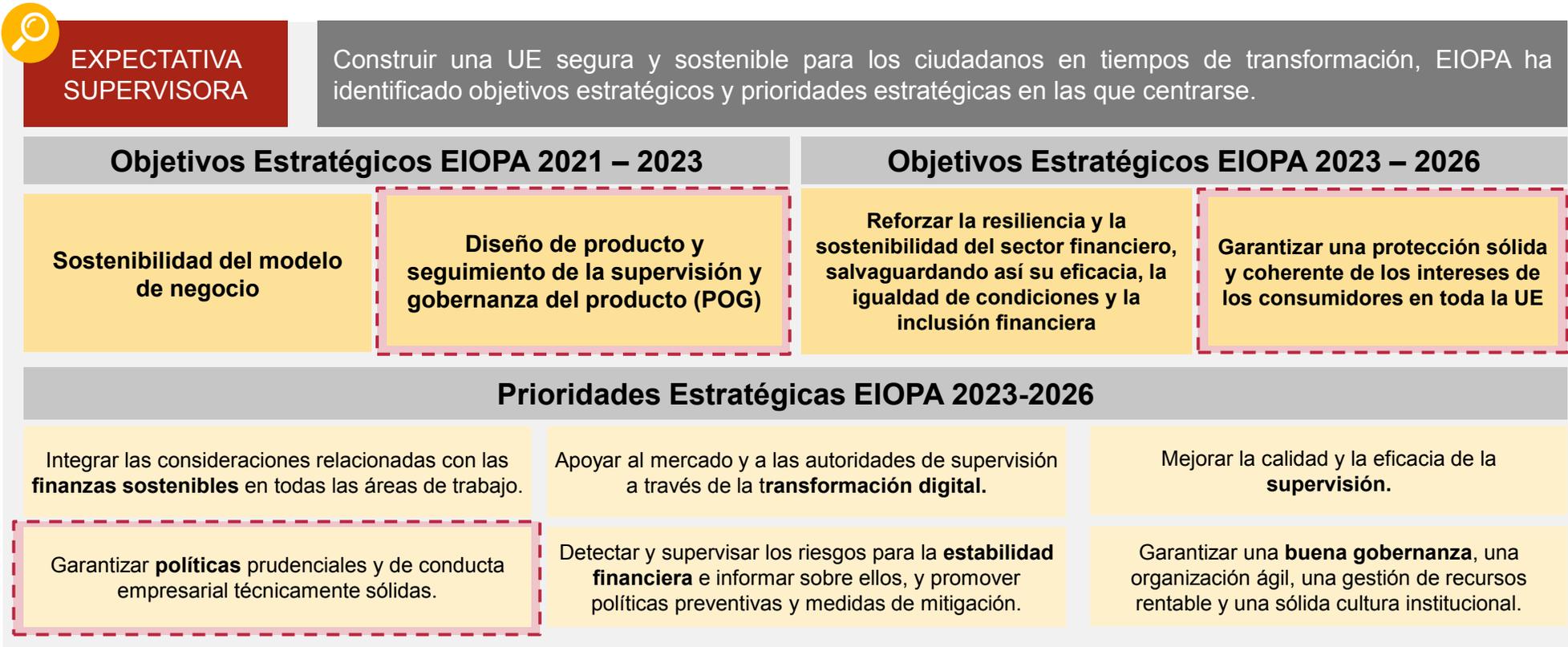
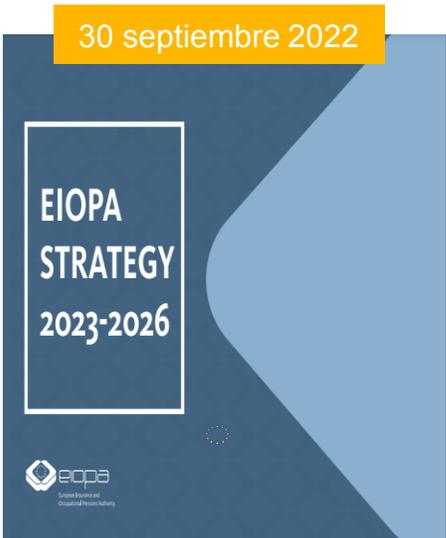
4

Se espera que las aseguradoras y los bancos evalúen y revisen sus acuerdos de distribución y remuneración y evalúen si el nivel de las comisiones está justificado por los costes soportados para ofrecer estos productos con un beneficio al mercado objetivo.

5

EIOPA espera que las aseguradoras y los bancos aborden los problemas con comisiones injustificadas y desproporcionadas por la venta de productos CPI.

Estrategia de EIOPA 2023-2026



EIOPA buscará **intensificar** sus actividades de monitorización, para asegurar que la **supervisión las herramientas** y las medidas de seguimiento son implementadas a nivel nacional, y que **productos están diseñados en el mejor interés de los consumidores**, por lo que pueden ofrecer una **buena relación calidad-precio**. A este respecto, EIOPA continuará abogando por la necesidad de **mejores productos**, que deben ser más **simples, digitales**, con **información clara y centrada en el consumidor diseño**. **Cobra especial relevancia el concepto “Value for Money” a través del cuál las inspecciones pondrán un foco en lo que se le aporta al cliente en relación con el precio del producto contratado.**

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*



Riesgos a considerar durante los próximos meses.

A continuación, se destacan algunos **posibles riesgos a tener en cuenta en un futuro** que las entidades deberían tener en cuenta:

BUY NOW PAY LATER



Las entidades bancarias españolas más importantes están trabajando de manera conjunta para desarrollar una **solución de pago aplazado** para que los comercios puedan ofrecer este servicio a los consumidores, esta novedosa forma de pago se promueve a través de **Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, empresa que Sabadell, BBVA y CaixaBank poseen cada uno el 20,61% del accionariado**. Esta nueva forma de pago lleva consigo una **nueva normativa** que se desarrollará próximamente y que los bancos deben estar atentos para poder **cumplimentar con lo que el supervisor demanda**.



CAMBIO DE HIPOTECA A TIPO FIJO



Con el incremento de tipos de interés se han detectado **prácticas de cuestionable legalidad por parte de los bancos cuando sus clientes deciden cambiar su hipoteca de tipo variable a tipo fijo**, aprovechando las **fluctuaciones del Euribor** a su favor y cambiando la oferta en curso cuando éste se desplaza hacia cuotas más altas, no cumpliendo así con los plazos establecidos por contrato y **perjudicando de esta manera al usuario** de hipotecas. **Además se han detectado subrogaciones encubiertas y obstaculización de novaciones**.



PRODUCTOS COMBINADOS Y VINCULADOS



El prestatario de un préstamo hipotecario se puede beneficiar de la contratación de dicho producto al **combinarlo con otro producto** como es un seguro (de hogar, tarjeta de crédito, plan de pensiones...). **Dichos productos no pueden ser impuestos** y la finalidad debe ser siempre **beneficiar al cliente**, a mayores servicios contratados, mayor beneficio para el cliente. Además, el prestamista tendrá la obligación de **informar al cliente** de que está contratando un producto combinado, la duración, obligaciones del prestatario, servicios adicionales, beneficios y riesgos, gasto total de los servicios, impagos y de las diferencias entre la oferta combinada y la oferta de los productos por separado etc.



CANAL DE DENUNCIAS



La normativa referente a la protección del denunciante se ha visto reforzada en los últimos años con, por ejemplo, la **directiva whistleblowing**, por lo tanto el canal de denuncias es una **herramienta indispensable en la consecución del buen comportamiento** de las empresas. **Las entidades deben conocer las características del canal** de denuncias como por ejemplo la confidencialidad del denunciante y de la información proporcionada etc. **Externalizar el canal de denuncias** es una buena forma de cumplir con lo requerido por el supervisor ya que el denunciante no temerá posibles represalias, el canal lo atenderá personal experto etc.



1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 ***Posibles focos regulatorios 2023***

10 *Glosario de Acrónimos*

Principales iniciativas regulatorias 2023

Las propuestas de cambio o novedades regulatorias más importantes se centrarán principalmente en:

ESG

Las iniciativas supervisoras en materias de ESG se encuentran definidas para todas las empresas que presten servicios de inversión.

- Guías de la ESMA.
- CSRD.
- Propuesta de diligencia de vida.
- PIAS.

MIFID III

Revisión de MIFID II.

Otras

- Directiva Whistleblowing.
- Autoridad del cliente financiero.
- Remote Customer Onboarding.
- Normativa de accesibilidad.

Digitalización

- Potencial revisión del régimen de incentivos.
- Ley de datos.
- Ley de IA.
- eIDAS II.
- DMA y DSA.
- Ley de gobernanza de datos.
- DORA.

Nueva Ley de Mercado de Valores y Servicios de Inversión

Aprobada el 6 de marzo.

- Régimen piloto.
- Quick Fix.
- EAFN.
- SPAC.
- Criptoactivos.

1 *Remote Customer Onboarding*

2 *Circular 4/2021*

3 *Nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero*

4 *Nuevas medidas hipotecas*

5 *Finanzas Sostenibles*

6 *Escenario MiFID III*

7 *Advertencias EIOPA*

8 *Materias relevantes*

9 *Posibles focos regulatorios 2023*

10 *Glosario de Acrónimos*

Glosario de acrónimos

EBA	European Banking Authority	TFUE	Treaty on the Functioning of the European Union
AML	Anti Money Laundering	CNMV	Comisión Nacional de mercado de Valores
SEPBLAC	Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias	DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
ICT	Information and Communications Technology	DCE	Departamento de Conducta de Entidades
CDD	Customer Due Diligence	CBP	Código de Buenas Prácticas
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive	SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority	PMF	Participantes de los mercados Financieros
EC	Entidades de crédito	OICVM	Organismo de Inversión Colectiva en Valores Mobiliarios
EFC	Entidades Financieras de Crédito	AIFMD	Alternative Investment Fund Managers Directive
EFCh	Entidades Financieras de Crédito Híbridas	PIAS	Principales Incidencias Adversas
EP	Entidades de Pago	RTS	Regulatory Technical Standards
BdE	Banco de España	ESI	Empresa que ofrece Servicios de Inversión
SAC	Servicio de Atención al Cliente	ESMA	European Securities and Markets Authority
IDD	Insurance Distribution Directive	POG	Product Oversight and Governance
CPI	Credit Protection Insurance	eIDAS	Electronic Identification, Authentication and Trust Services
DORA	Digital Operational Resilience Act	DMA y DSA	Digital Market Act y Digital Services Act
EAFN	Empresas de Asesoramiento Financiero Nacionales	SPAC	Special Purpose Acquisition Companies