

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente:

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D^a XXX, en fecha XX de XX de 20XX contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, solicitando que le prorrogasen su préstamo y rebajaran su cuota, por no poder afrontarla con su pensión y gastos fijos, y reclamó también contra la comisión por reclamación de posiciones deudoras que le habían cobrado.

Ante este Departamento, relata que es beneficiaria de una pensión no contributiva de 365 € mensuales y que tiene una situación precaria de salud y económica para pasar el mes; reclama porque le concedieron el préstamo de 8.000 €, afirma textualmente *sin yo pedirlo* y añade: *yo no reunía el perfil de cliente para darme ellos dicho préstamo*. Solicita la *anulación* del préstamo o *rebajarlo al mínimo*, afirmando que con sus ingresos se le hace muy *difícil poder devolver cada mes la cuota de 133,69 €*. Hace alusión además a una compra de valores o acciones que entiende que no podía hacer por su situación de enfermedad y económica.

Se da por reproducido el contenido de sus escritos de reclamación, por ser conocidos por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad presentó las mismas mediante escrito de fecha XX de diciembre de 2017, cuyo contenido consideramos también íntegramente reproducido. En esencia, alega:

- Que informó a la Sra. XXX, en una de sus visitas a la oficina, que tenía un límite preconcedido para financiación, y ella mostró interés indicando que mantenía una deuda en otra entidad a un tipo de interés más elevado y estaría interesada en cancelarla. Y

finalmente el 14 de febrero de 2017, tras entregarle la información normalizada europea (INE), formalizó el contrato de préstamo por 8.180 € y esa entidad procedió a emitir una transferencia de 5.000 € a la entidad XXX para la cancelación del préstamo personal.

- Que no se prueba la existencia de circunstancia que invalidara el contrato y se trata de una cuestión que correspondería decidir a los tribunales de justicia.
- Que la petición de minorar el importe de la cuota o cambio de condiciones del contrato se enmarca dentro de la política comercial y de asunción de riesgos y su fiscalización excede de las competencias de ese servicio de atención al cliente.
- Que la compra de acciones se realiza por la reclamante de forma habitual desde septiembre del pasado año.
- Que los 39 € de comisión por reclamación fueron retrocedidos.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

A este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones le corresponde enjuiciar la actuación de la entidad desde la óptica de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran **normas de transparencia y protección de la clientela**¹ aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por **buenas prácticas** aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros².

El motivo principal de reclamación es un préstamo de 8.000 €m que según la reclamante le concedieron sin pedirlo y sin tener el perfil económico necesario para devolverlo; pide su anulación o reducción de la cuota, afirmando que con su pensión no le llega para pasar el mes.

1. Normativa y criterios generales sobre concesión de préstamos

Este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones debe velar por que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades –que se rigen por el principio de libertad de contratación- sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Con este alcance, se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, para que se garantice el conocimiento y comprensión de los términos contratados.

Como que la parte reclamante manifiesta que le concedieron el préstamo *sin yo pedirlo* y sin tener el perfil necesario para poder devolverlo, interesa hacer un repaso de las normas que regulan las

¹ Ver Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (BOE de 22).

² Ver artículo 2.4 de la Orden ECC/2502/2012.

obligaciones a cargo de las entidades financieras de **transparencia** en la contratación, y de evaluación de solvencia del consumidor y concesión de **préstamos responsables**.

La normativa general de transparencia y protección de la clientela es la **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, *de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE del 29)* y la **Circular 5/2012**, de 27 de junio, del Banco de España, *a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (BOE de 6 de julio)*.

La Orden EHA/2899/2011 recoge una serie de disposiciones generales en su título I. Su artículo 33 se remite, para la transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo, a su regulación específica (la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo) y establece que en lo no previsto en ella será aplicable su título I (artículo 1 al 14) y el capítulo I de su título III (artículo 18).

La **Ley 16/2011**, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo se aplica a contratos de crédito con consumidores³, y en su artículo 10 exige que antes de contratar se entregue al consumidor **información** estandarizada, estableciendo (la negrilla es nuestra):

- “1. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito deberán facilitar de forma gratuita al consumidor, **con la debida antelación** y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito sobre la base de las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, de las preferencias manifestadas y de la información facilitada por el consumidor, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.*
- 2. Esta información, en papel o en cualquier otro soporte duradero, se facilitará mediante la **Información normalizada europea sobre el crédito al consumo** que figura en el Anexo II. (...)”*
- 3. Dicha información deberá especificar: (...)*
- 5. Se considera que el prestamista ha cumplido los requisitos de información de los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo y de los apartados 1 y 2 del artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si facilita la **Información normalizada europea sobre el crédito al consumo**. (...)*

La Ley 16/2011 además regula en su artículo 14.1 la **Obligación de evaluar la solvencia del consumidor**:

- 1. “El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, deberá evaluar la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, a solicitud del prestamista o intermediario en la concesión de crédito. Con igual finalidad, podrá consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha Ley Orgánica y su normativa de desarrollo.*

En el caso de las entidades de crédito, para la evaluación de la solvencia del consumidor se tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica”.

La **Orden EHA/2899/201** completa la regulación anterior, y de ella nos interesa destacar:

- Su artículo 6 titulado **Información precontractual**, que establece: *“Las entidades de crédito deberán facilitar de forma gratuita al cliente de servicios bancarios toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y comparar ofertas similares. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa y habrá de entregarse con la debida*

³ Se excluyen los préstamos destinados a adquisición de vivienda.

antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por dicho contrato u oferta”. La Circular 5/2012 lo desarrolla a su vez en su Norma Sexta, y su Norma Séptima ordena que figure de forma resaltada cierta información que enumera en su anejo 3.

- Su artículo 18 titulado **Evaluación de la solvencia**, por su parte, ordena:

“La entidad de crédito, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberá evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad.

A estos efectos, las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia mencionada en el párrafo anterior. Estos procedimientos serán revisados periódicamente por las propias entidades, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones.

Los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior, además de ajustarse a la normativa específica sobre gestión de riesgos y control interno que resulte aplicable a las entidades de crédito, deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

a) La adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente, para lo cual:

1.º Se exigirá cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de los ingresos del cliente.

2.º Se consultará el historial crediticio del cliente, para lo cual se podrá acudir a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha ley orgánica y su normativa de desarrollo.

3.º Se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

b) La valoración de la capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, para lo que se tendrán en cuenta, además de sus ingresos, sus activos en propiedad, sus ahorros, sus obligaciones derivadas de otras deudas o compromisos, sus gastos fijos y la existencia de otras posibles garantías.

c) En el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable, (...)”

Por último, la **Circular 5/2012**, de 27 de junio, del Banco de España se refiere también en su **Norma duodécima** a las **Políticas y procedimientos de préstamo responsable**, indicando que los principios generales para la concesión de préstamos y créditos

*“habrán de ser aplicados por las entidades y entendidos por sus clientes de una manera responsable, de modo que incumbe a estos el facilitar a aquellas una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito, atañendo a las entidades el informar apropiadamente a sus clientes sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado, de tal modo que permita a estos la necesaria reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada, racional y prudente. Su **anejo 6** detalla los Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables.*

2. Estudio de las circunstancias de la concesión del préstamo controvertido.

La reclamante sostiene que le concedieron el préstamo *sin yo pedirlo*, y pone de manifiesto que se encuentra en mal estado de salud y sin dinero para devolverlo. Solicita su anulación o reducción del importe de la cuota mensual, que asciende a 133,69 €. Explica que tiene *para pasar el mes* una pensión no contributiva de 365 € y una ayuda compensatoria de la generalitat de 107,60 € y que sus gastos fijos son 131 € más la cuota mensual del préstamo de 133,69 €.

Ha demostrado en el expediente que padece enfermedad crónica degenerativa y que le fue concedida una pensión no contributiva de la Seguridad Social por discapacidad, cuyo importe en 2016 fue de 367,90 €.

Al respecto interesa recordar -aunque se trate de normativa ajena cuyo cumplimiento no nos corresponde fiscalizar- que según el artículo 363 del *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*, para tener derecho a una pensión no contributiva por discapacidad, los beneficiarios deben cumplir ciertos requisitos, entre otros:

- c) *Estar afectadas por una discapacidad o por una enfermedad crónica, en un grado igual o superior al 65 por ciento.*
- d) **Carecer de rentas o ingresos suficientes.**

La entidad -que fue requerida para que formulase *las alegaciones que estime convenientes, aportando su total justificación documental, así como cuantos datos obren en su poder, debidamente acreditados, que permitan informar sobre la reclamación-*, manifiesta que informó a la reclamante en la oficina de que tenía un límite preconcedido para financiación y ella mostró interés indicando que mantenía una deuda en otra entidad a un tipo de interés más elevado y finalmente el 14 de febrero de 2017, tras entregarle la información normalizada europea (INE), formalizó el contrato de préstamo por 8.180 € y esa entidad procedió a emitir transferencia de 5.000 € a la entidad XXXX para cancelación de aquel préstamo personal. Para justificar su actuación relacionada con el préstamo, aporta al expediente los siguientes documentos:

- *Solicitud de préstamo al consumo* firmada por la reclamante, de fecha 14 de febrero de 2017, en la cual aparece el destino del préstamo (financiación pequeños consumos), y como importe del bien a adquirir 8.000 €.

Resulta destacable que la fecha del documento sea la misma de formalización del préstamo y que en el documento aparezcan en blanco todos los datos de la prestataria, tanto personales como laborales, económicos (ingresos mensuales netos, gastos fijos mensuales, ingresos netos disponibles) y patrimoniales (bienes, deudas).

- *Póliza de Préstamo e Información Normalizada Europea* sobre préstamo al consumo (INE), modalidad preconcedido, ambos firmados el mismo día 14 de febrero de 2017.

- Orden de emisión de transferencia de 5.000 € a cuenta de la reclamante abierta en XXXX.

La entidad no alega sobre el perfil económico de la reclamante o el estudio de riesgos que debería haber hecho antes de conceder el préstamo. Tampoco aporta documentación alguna de la que resulte que la reclamante, además de su pensión, tuviera otros ingresos o rentas, o patrimonio o capacidad económica adicional para devolver el préstamo (en principio debe presumirse que no lo tiene por ser de carácter no contributivo su pensión). Todo ello, unido al hecho de que aparezcan en blanco los campos de la solicitud de préstamo destinados a conocer ingresos, gastos y patrimonio de la solicitante, permite deducir que **el préstamo parece que se concedió a la reclamante sin evaluar** antes su capacidad económica para devolverlo.

Por lo demás, la documentación que la entidad aporta al expediente –solicitud de préstamo, INE y póliza de préstamo con idéntica fecha- no la consideramos suficiente para demostrar que la reclamante recibiera información sobre las principales características del préstamo con suficiente antelación respecto a la contratación y tuviera un período de reflexión antes de contratarlo; de la documentación se deduce precisamente lo contrario, que **la prestataria conoció las condiciones el mismo día** de la contratación; resulta llamativo, además, que en la póliza e INE figure el préstamo

con un importe muy superior al del préstamo de la entidad XXXX, cuya cancelación era la finalidad para la que se concedía este, y la entidad nada alegue sobre la razón o destino de esa diferencia.

Así pues, a la vista de la documentación, se aprecia quebrantamiento de las buenas prácticas por dos motivos, en la medida en que la entidad no demuestra que, con anterioridad a la contratación del préstamo de la reclamante:

- hubiera efectuado la oportuna evaluación de la solvencia de la prestataria
- hubiera facilitado a la prestataria la información normalizada europea, o de otro modo le hubiera informado sobre las principales condiciones del préstamo, con suficiente antelación de modo que tuviera un período de reflexión.

Pero además, por los mismos motivos, se **posible incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela** expuesta en el cuerpo de este informe, en concreto de las normas que exigen a las entidades la evaluación de la solvencia de la parte prestataria y establecen los principios para la concesión de préstamos responsables, y de las normas que exigen que se facilite al cliente la debida información precontractual, sobre las principales características de los productos bancarios, con suficiente antelación respecto al momento de la contratación de modo que el cliente disponga de cierto período de reflexión antes de contratar.

Por lo demás, comoquiera que la reclamante menciona en su reclamación ciertas autorizaciones para compra de valores y la entidad también alude a operaciones con valores en sus alegaciones, con esta fecha se remite el presente expediente junto con nuestro informe a la **Comisión Nacional del Mercado de Valores**, para que dicho organismo valore si existen aspectos de la reclamación que considera incluidos en el ámbito de su competencia y resulta procedente analizar.

IV. CONCLUSIÓN

En relación con los hechos que motivan esta reclamación, este Departamento aprecia en la actuación de la entidad **posible incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, y de las buenas prácticas bancarias**, porque no demuestra en el expediente:

- que la concesión del préstamo la hizo tras evaluar la solvencia de la prestataria y cumpliendo los principios del préstamo responsable,
- que facilitó a la cliente información sobre las principales características del préstamo con suficiente antelación respecto al momento de la contratación, de forma que pudiera disponer de cierto período de reflexión.

Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.