

Registro	Salida
Registro Electrónico	
Fecha de Registro:	12/09/2023 09:22:28
Nº Registro:	2023/C79RE/00S095128
	

D.ª MARIA PILAR GINOVART ROCA
CALLE MUNTANER 1, 1º 1
08011 BARCELONA -BARCELONA- (ESPAÑA)



C18071052931790000002A

RESTRINGIDO

Ref.Expediente: R-202306891

Madrid, 11 de septiembre de 2023

En relación con la reclamación por usted presentada contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., **adjunto se remite el informe** que ha emitido este Departamento de Conducta de Entidades, con el alcance previsto en su normativa aplicable¹, y en el que exclusivamente se ha analizado si la entidad reclamada ha procedido al cumplimiento de las normas de transparencia y protección de la clientela que resulten de aplicación, y de las buenas prácticas bancarias.

El presente informe no podrá ser objeto de recurso, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente, y en ningún caso tendrá carácter vinculante para las partes implicadas.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO,



Fdo: Fernando Tejada

¹ 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.

Dirección General de Conducta Financiera y Billetes
Departamento de Conducta de Entidades

11 de septiembre de 2023

Ref. Expediente: R-202306 [REDACTED]

CNTR

Informe del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D.ª [REDACTED] en fecha 14 de abril de 2023, contra la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

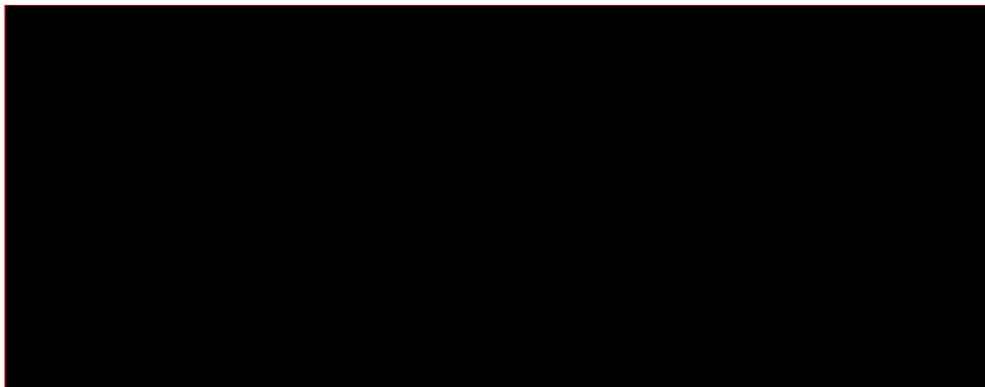
La parte reclamante interpuso reclamación por la que mostraba su disconformidad con el proceder de la entidad por no haber tramitado su solicitud de aplicación del Código de Buenas Prácticas, anexo al Real Decreto-ley 6/2012.

Manifiesta que en diciembre de 2022 presentó su solicitud mediante burofax dirigido a la entidad, junto con la documentación necesaria para analizar su posible aplicación y que con fecha 26 de enero de 2023 remitió la misma ante el Defensor del Cliente de la entidad.

Se da por reproducido el contenido de su escrito de reclamación por ser conocido por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó alegaciones mediante escrito, con fecha de registro de entrada en el Banco de España el **22 de junio de 2023**, en el que, en esencia, afirma que:



faltan las páginas de 3 a 6 porque hay datos personales
no relevantes al objeto de este documento público

- La entidad refiere en sus alegaciones que desde el momento en el que se señaló fecha para el desahucio ya no resultarían de aplicación las medidas previstas en el Código de Buenas Prácticas, además de que se trataría de hechos ocurridos hace más de 5 años, por lo que no podrían ser motivo de reclamación conforme a los plazos de prescripción previstos en el Código Civil.
- Asimismo, la entidad refiere que sobre el préstamo hipotecario terminado en ***** [REDACTED] no consta que la entidad haya solicitado la aplicación del Código de Buenas Prácticas, mientras que respecto de las operaciones hipotecarias terminadas en ***** [REDACTED] y ***** [REDACTED] fueron cedidas al fondo FTA2015, Fondo de Titulización de Activos y que de su gestión se encarga Anticipa Real Estate, S.L.U. En este sentido, refiere que Anticipa está en contacto con el abogado de la reclamante sin que se haya presentado la documentación necesaria para poder analizar su posible aplicación.

3.- Publicidad del Código de Buenas Prácticas en el caso analizado

Resulta de vital importancia que la entidad informe de su adhesión al Código, de las medidas del mismo, de los requisitos que establece la norma y de la documentación a aportar tan pronto sepa de las dificultades de cualquier cliente para atender sus compromisos de pago en los términos pactados. Por ello, recibida de aquel la petición de que se flexibilice la deuda —no tiene por qué ser invocado por el deudor explícitamente el Código, pues muchos clientes desconocen su existencia—, o detectada por la entidad su dificultad para el pago (a más tardar con el incumplimiento del pago de la primera cuota), le incumbe a la acreedora informar sobre el contenido del Código y orientar al prestatario en este sentido.

De conformidad con lo expuesto, el **apartado nº 5 del Código**, relativo a su publicidad, dispone que: *“Las entidades garantizarán la máxima difusión del contenido del Código de Buenas Prácticas Bancarias, en particular, entre sus clientes”*.

Esta obligación de publicidad se ve reforzada con el **artículo 5.9 del Real Decreto-ley 6/2012**, considerado como normativa de ordenación y disciplina⁴-, que al respecto señala:

Las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas habrán de informar adecuadamente a sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código. Esta información habrá de facilitarse especialmente en su red comercial de oficinas. En particular, las entidades adheridas deberán comunicar por escrito la existencia de este Código, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten, de cualquier manera, dificultades en el pago de su deuda hipotecaria.

El cumplimiento de esta obligación resulta de suma importancia pues son cruciales —«urgente», señala la norma— la detección y la solución tempranas de la situación de dificultad sobrevenida para el pago.

Adicionalmente, este Departamento ha puesto de manifiesto en numerosas ocasiones que la entidad debe **responder con prontitud y motivar con suficiente concreción la**

⁴ Según el artículo 15 del Real Decreto-ley 6/2012: *“lo previsto en los apartados 4 y 9 del artículo 5, y en el artículo 6.5 tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, y el incumplimiento de las obligaciones que derivan de los mismos se considerará infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en dicha Ley”*.

causa del rechazo de las solicitudes presentadas, dado que, en caso contrario, dicha conducta podría producir indefensión en el solicitante de las medidas, que no tendría información para, en su caso, poder enmendar su actuación lo antes posible y continuar así con el procedimiento o estudiar alternativas.

Esta necesidad resulta coherente con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas, que indica en su apartado 1 b) lo siguiente:

1. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias.

- b) *En el plazo de un mes desde la presentación de la solicitud anterior junto con la documentación a que se refiere la letra anterior, la entidad deberá notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las medidas contenidas en esta letra. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá presentar en todo momento a la entidad una propuesta de plan de reestructuración, que deberá ser analizada por la entidad, quien, en caso de rechazo, deberá comunicar al deudor los motivos en que se fundamente.*

Lo anterior contrasta con la actuación llevada a cabo por la entidad dado que no ha quedado acreditado que informase a la parte reclamante sobre el contenido y funcionamiento del Código de Buenas Prácticas tan pronto como tuvo conocimiento de que tenía dificultades para abonar las cuotas de sus operaciones hipotecarias.

Al respecto, se han aportado al expediente los requerimientos de pago remitidos por la entidad a la parte reclamante durante el año 2018, sin que conste que en ningún momento la entidad informara a su cliente sobre el Código de Buenas Prácticas, las medidas previstas en él y su funcionamiento.

Asimismo, la parte reclamante indicaba en el escrito de reclamación presentado ante el Defensor del Cliente que la entidad interpuso, en el año 2013, un procedimiento de demanda de ejecución dineraria y varios procedimientos más y que se llevaron a cabo intentos de desahucio, sin que tampoco conste acreditado que la entidad informase en esos momentos a la reclamante sobre su adhesión al Código de Buenas Prácticas y la posibilidad de solicitar su aplicación.

Atendiendo a lo anterior, la falta de información sobre el Código de Buenas Prácticas cobra especial relevancia en este caso, ya que habiéndose interpuesto demanda de ejecución hipotecaria, el supuesto señalamiento de subasta del bien hipotecado supondría la imposibilidad de solicitar la reestructuración de deuda y la dación en pago.

No obstante, la entidad no ha acreditado documentalmente la fecha en la que habría tenido lugar el señalamiento de subasta que habría precedido a los intentos de desahucio que indica la Sra. [REDACTED] no pudiéndose establecer tampoco si habrían transcurrido más de 5 años desde ese momento como refiere la entidad en sus alegaciones.

Por tanto, siendo que la entidad era consciente de las dificultades económicas de la parte prestataria debió haber informado a su cliente de la posibilidad de solicitar las medidas previstas en el Código de Buenas Prácticas.

En relación con lo anterior, se le recuerda a la entidad que es de suma importancia el cumplimiento por las entidades del punto número quinto del Código, que refleja la obligación de las entidades de hacer publicidad de éste.

Por ello, recibida del cliente la petición de que se flexibilice la deuda —no tiene por qué ser invocado por el deudor explícitamente el Código, pues muchos clientes desconocen su existencia—, o **detectada por la entidad su dificultad para el pago, lo cual se debe producir a más tardar con el incumplimiento del pago de la primera cuota**, le incumbe a la acreedora informar sobre el contenido del Código y orientar al prestatario en este sentido.

Por todo ello, **este Departamento considera que la entidad reclamada podría haber quebrantado la normativa de ordenación y disciplina (artículo 5.9 del Real Decreto-ley 6/2012)** al no haber informado a la parte reclamante, tan pronto como tuvo conocimiento de que tenía dificultades para afrontar el pago de sus operaciones hipotecarias, sobre el contenido y funcionamiento de las medidas establecidas en el Código de Buenas Prácticas.

4.- Respeto de la tramitación de la solicitud presentada

Además de lo anterior, debe ponerse de manifiesto que recibida petición expresa de aplicación del Código de Buenas Prácticas, una actuación de la entidad acorde con la diligencia debida pasaría por:

- a) Denegar su aplicación, de forma inmediata y motivada, cuando conozca de alguna circunstancia que, a simple vista, impida dicha aplicación, o bien,
- b) Analizar la solicitud y documentación aportada, y contestar inmediatamente, requiriendo la que falte, concretándola.

En este caso, consta acreditado que la parte reclamante, mediante burofax de fecha 21 de diciembre de 2022, se dirigió a la oficina de la entidad sita en la Plaza San Nicolás Núm. 4 de Bilbao, adjuntado un formulario de solicitud de aplicación de las medidas previstas en el Código de Buenas Prácticas para sus operaciones hipotecarias con números [REDACTED] y [REDACTED] junto al que acompañaba determinada documentación para acreditar que se encontraba en el umbral de exclusión.

No obstante, no ha quedado acreditado que la entidad ofreciera a su cliente ninguna contestación al respecto. Como se ha indicado previamente una actuación diligente por parte de la entidad habría pasado por analizar la documentación aportada y haberle requerido aquella que faltase por aportar, concretándola.

A mayor abundamiento, la entidad indica en su escrito de alegaciones que Anticipa Real Estate, había mantenido contactos con el abogado de la reclamante, si bien dicha mercantil se encuentra a la espera de que se presentase toda la documentación que le habría sido requerida para poder analizar su solicitud y que tan pronto como la parte reclamante aportase la documentación requerida, informarían a este Departamento sobre los avances en la tramitación de la solicitud. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, la entidad no ha aportado al expediente nueva documentación en orden a acreditar las gestiones realizadas con el reclamante para poder analizar la posible aplicación del Código.

Por consiguiente, **este Departamento considera que la entidad reclamada se habría apartado de las buenas prácticas** dado que debió haber actuado de forma proactiva y diligente para proceder al estudio de la posible aplicación del Código de Buenas Prácticas.

En cualquier caso, se recuerda a la parte reclamante que, para el estudio de la posible aplicación del Código de Buenas Prácticas, debe aportar ante la entidad la documentación completa que determina el artículo 3.3⁵ del Real Decreto-ley 6/2012. Asimismo, se debe precisar que, en cuanto al préstamo formalizado el 14 de septiembre de 2010, no consta acreditado que presentase solicitud de aplicación del Código de Buenas Prácticas.

Por último, en lo que se refiere a la falta de contestación a la reclamación interpuesta ante el Defensor del Cliente, debemos precisar que se trata de un organismo independiente de la propia entidad y sobre cuyas actuaciones esta Instancia no puede pronunciarse.

Consideraciones estas que nos permiten alcanzar las siguientes,

IV. CONCLUSIONES

1.- En relación con los hechos que motivan esta reclamación, este Departamento considera que la entidad reclamada:

- **podría haber quebrantado la normativa de ordenación y disciplina (artículo 5.9 del Real Decreto-ley 6/2012) al no haber informado a la parte reclamante, tan pronto como tuvo conocimiento de que tenía dificultades para afrontar el pago de sus operaciones hipotecarias, sobre el contenido y funcionamiento de las medidas establecidas en el Código de Buenas Prácticas.**

⁵ 3. La concurrencia de las circunstancias a que se refiere el apartado 1 se acreditará por el deudor ante la entidad acreedora mediante la presentación de los siguientes documentos:

a) Percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar:

1.º Certificado de rentas, y en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la comunidad autónoma, en su caso, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción, ingreso mínimo vital o ayudas análogas de asistencia social concedidas por el Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida.

b) Número de personas que habitan la vivienda:

1.º Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

2.º Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores.

3.º Declaración de discapacidad, de dependencia o de incapacidad permanente para realizar una actividad laboral.

c) Titularidad de los bienes:

1.º Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.

2.º Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de la garantía hipotecaria y otros documentos justificativos, en su caso, del resto de las garantías reales o personales constituidas, si las hubiere.

d) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situados en el umbral de exclusión según el modelo aprobado por la comisión constituida para el seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

En el caso de que la entidad acreedora tenga en su poder datos o documentación acreditativa sobre alguno de los extremos referidos en las letras anteriores, el deudor estará exonerado de su acreditación ante la entidad.

Asimismo, a fin de acreditar que cumple con las condiciones de elegibilidad, el deudor podrá autorizar al sujeto adherido, expresamente y por escrito, a que obtenga información directamente de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Entidades Gestoras de la Seguridad Social y Registros de la Propiedad y Mercantiles.

- **se habría apartado de las buenas prácticas bancarias**, por cuanto que debió haber actuado de forma proactiva y diligente tras la solicitud presentada por la reclamante en su oficina, junto con la que aportaba determinada documentación, para poder analizar la solicitud presentada.

2.- 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 podran someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

3.- 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.

EL INSTRUCTOR



V.º B.º

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO



Fdo.: Fernando Tejada