

Ref.Expediente: R. 2009/140

BOE 30/2004, LEY 1/2007, LEY 14/2007
CALLE ALCALÁ, 48 - 28014 MADRID
SERVICIO DE RECLAMACIONES
(ESPAÑA)

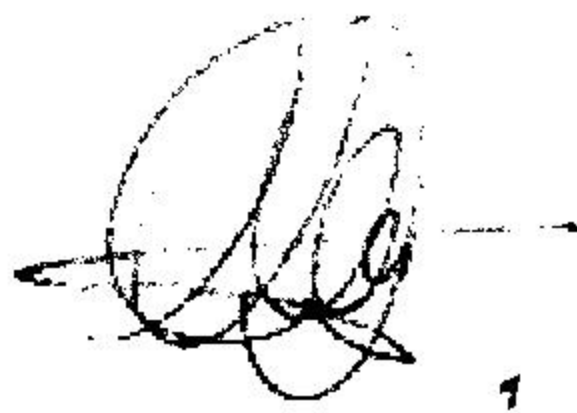
Ref.Salida: 2009/140

Madrid, 11 de noviembre de 2009

En relación con la reclamación por UD. presentada contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO S.A. (BANESTO), de conformidad con lo establecido en el número 4 del artículo 12 del Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (BOE de 3 de marzo), **adjunto se remite el informe** emitido por este Servicio de Reclamaciones.

Se informa de que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5, apartados 2 y 4 del Reglamento antes citado, el presente informe no podrá ser objeto de recurso, y en ningún caso tendrá carácter vinculante para las partes implicadas.

LA JEFA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES,



Fdo: María Luisa García Tallón

Ref.Expediente: F 2009.0187

Informe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por [REDACTED] en representación de [REDACTED], S.L., mediante escrito recibido en el Servicio de Reclamaciones con fecha 20 de abril de 2009 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO S.A. (BANESTO).

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, mostrando su disconformidad con la contratación de un contrato de permuta de tipo de interés con tipo fijo creciente que fue suscrito con la entidad con motivo de la subrogación en un préstamo hipotecario con el que estaba gravado un inmueble que había adquirido. El contrato de permuta fue suscrito un día antes de la firma de las escrituras de compra venta con subrogación. Alega la mercantil reclamante que le fue colocado un producto especulativo que no se ajustaba a su perfil inversor.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito de fecha 17 de agosto pasado, en el que se ratifica en la contestación dada por el Servicio de Atención al Cliente, afirmando que el cliente fue correctamente informado de las características del producto así como de los riesgos de la operación, lo que corrobora el hecho de que el contrato de permuta figure suscrito en todas sus hojas por el cliente.

Se adjunta copia del escrito de alegaciones.

III. COMPETENCIA PARA CONOCER DE LA RECLAMACIÓN

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España resulta competente para conocer de esta reclamación según lo dispuesto en la normativa que regula su funcionamiento, en virtud de lo establecido en la disposición transitoria novena de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

IV. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe se emite con el alcance previsto en la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones y tiene por objeto exclusivo analizar si en este caso se ha procedido al cumplimiento de las normas de transparencia y protección de la clientela que resulten de aplicación, y de las buenas prácticas y usos financieros.

V. PROCEDIMIENTO

En la tramitación de esta reclamación se han observado las normas de procedimiento aplicables, con excepción del plazo para su emisión como consecuencia de la carga de trabajo del servicio y la necesidad de guardar un riguroso orden cronológico para el despacho de los asuntos.

VI. OPINIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Examinada la documentación que se aporta al expediente así como las manifestaciones realizadas por las partes se pone de manifiesto lo siguiente:

- La mercantil reclamante suscribió un **contrato de permuta** financiera "Contrato sobre operaciones financieras" con fecha **20-12-2007**.

En dicho contrato que aunque se define el Tipo de Operación como "Permuta Financiera de Tipos de Interés con Tipo Fijo Creciente, se establece un tipo fijo para todos los periodos de cálculo del 4,62%, frente a un tipo variable de Euribor 3m.

El importe **nocional** de la operación se eleva a **97.000 euros**.

- La mercantil reclamante se subrogó en un **préstamo** hipotecario de **36.324,52 euros** con fecha 21-12-2007.
- Como consecuencia de la liquidación del contrato de permuta financiera la mercantil ha obtenido unas liquidaciones positivas por un total de 264,86 euros, y unas liquidaciones negativas por 1.148,25 (a junio de 2009).
- Ante la reclamación formulada al Servicio de Atención al Cliente, éste le indica que el producto le fue explicado correctamente, y que éste fue debidamente firmado en todas sus hojas el 1.10.2008. Se entiende que se ha cometido un error en la fecha por parte de la entidad.
- Aunque la reclamante vincula la operación de Permuta al préstamo hipotecario en el que se subrogó, nada dice la entidad sobre este extremo y en el contrato de permuta tampoco se hace referencia alguna al mismo ni a la finalidad de cobertura del riesgo de tipo de interés de éste.
- El importe del nocional supera al importe del préstamo en 60.675,48 euros, por lo que el cliente presenta una posición especulativa al menos por dicho importe.

A la vista de lo expuesto este Servicio estima que la entidad ha actuado con falta de transparencia, tanto en las respuestas a su cliente como en las alegaciones realizadas ante este Servicio, no aclarando la naturaleza de la operación contratada, cobertura o producto de inversión, ofreciendo información contradictoria, tanto en el contrato de permuta que se denomina de tipo fijo creciente, cuando el tipo fijo es constante, como en la propia respuesta ofrecida por el Servicio de Atención en el que dan una fecha de suscripción errónea, sin que la entidad lo perciba en su contestación a este Servicio en la que se ratifica en todos sus términos en aquella.

En cuanto a la invocación que el reclamante hace de la normativa MIFID y su presunto incumplimiento, hay que señalar que la misma solo es aplicable a productos de inversión y no a instrumentos de cobertura de productos típicamente bancarios –préstamo hipotecario– como parece ser el caso que nos ocupa.

VII. CONCLUSIÓN

Este Servicio estima que la entidad no se ha ajustado a los principios de transparencia en la información relativa al producto contratado y en su vinculación con una operación de préstamo previamente suscrita por su cliente.

Se recuerda que conforme a la normativa vigente, este informe no tiene la consideración de acto administrativo, no siendo en consecuencia 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.

Madrid a 11 de noviembre de 2009

Vº Bº
LA JEFA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES



Fdo: María Luisa García Tallón