

**Ref.Expediente:** R-200907985

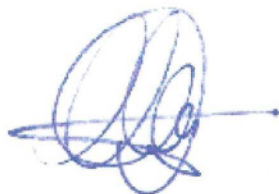
**Ref.Salida:** 2009S45044

Madrid, 28 de diciembre de 2009

En relación con la reclamación por UD. presentada contra BANKINTER S A, 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,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line extending to the right.

Fdo: María Luisa García Tallón

**Ref.Expediente:** R-200907985

SJUMGT

Informe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por \_\_\_\_\_ mediante escrito recibido en el Servicio de Reclamaciones con fecha 10 de agosto de 2009 contra BANKINTER S A.

### **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

El reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, mostrando su disconformidad por la contratación de un producto denominado **CLIP BANKINTER 07 10.3** que le fue presentado como un seguro gratuito que le ayudaría a cubrirse del riesgo de tipo de interés de su hipoteca. **Hipoteca** que fue firmada por la entidad en mayo de 2005 y cuyo importe era de **110.500 euros**.

Indica que no se le informó de las características del producto, los riesgos inherentes al mismo, y en concreto los costes de una cancelación anticipada.

### **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito de fecha 19 de octubre, copia del cual adjuntamos a este informe. La entidad manifiesta que el producto le fue ofrecido a su cliente como cobertura del crédito hipotecario del mismo en la entidad, en cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto Ley 2/2003 y Ley 36/2003, habiendo sido debidamente explicado a su cliente.

### **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.

Finaliza indicando que ha ofrecido a su cliente la sustitución de dicho producto por un INTERCAMBIO sin que el mismo la haya aceptado.

### **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**

Con carácter previo a emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la reclamación planteada, se hace necesario recordar que este Servicio de Reclamaciones solo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Del mismo modo hay que señalar, que la base de nuestra opinión se encuentra en los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, los cuales deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que asumen, siendo responsabilidad de estos su lectura detallada antes de la firma, debiendo en su caso solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados y siendo responsabilidad de esta facilitarlas adaptándolas al nivel de comprensión de su cliente teniendo en cuenta su experiencia en la contratación de productos financieros.

Revisada la documentación aportada al expediente, se pone de manifiesto que el reclamante firmó un contrato de permuta financiera denominado **CLIP BANKINTER 07 10.3** por un importe de **150.000 euros**, en el cual se establece una estructura de pagos mediante la cual el cliente paga al banco un tipo de interés fijo determinado en cada periodo siempre que el Euribor no pase de determinado nivel que se establece en el contrato, siendo que en caso contrario pagará el Euribor – 0,10.

A la vista del contrato, en opinión de este Servicio el mismo no cumple los requisitos de instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003, invocada por la propia entidad, ya que en primer lugar el importe de la cobertura superaba en el momento de su contratación el riesgo financiero del cliente en la entidad y los flujos de pago de contratar de forma conjunta un préstamo a tipo variable y el contrato de permuta de tipo de interés, no resultan equivalentes a haber contratado un préstamo a tipo fijo, objetivo perseguido por la mencionada Ley, sin que tampoco conste que se le haya ofrecido algún otro producto alternativo que proporcionara una cobertura más adecuada, por lo que no se puede considerar en este aspecto que la entidad se haya ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Considerando pues que el producto de permuta financiera debe ser considerado como producto de inversión a los efectos de análisis del contrato, con esta fecha se da traslado del mismo al organismo competente en la materia, la Comisión Nacional del Mercado de Valores

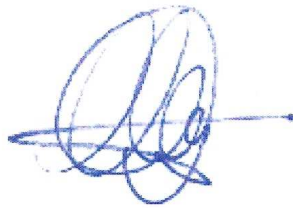
## **VII. CONCLUSIÓN**

Este Servicio estima que la entidad no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias al ofrecer y contratar con su cliente un instrumento financiero de cobertura del riesgo del tipo de interés de su préstamo hipotecario que no se ajusta a los principios establecidos en la Ley 36/2003.

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 28 de diciembre de 2009

Vº Bº  
LA JEFA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line extending to the right.

Fdo: María Luisa García Tallón