

**COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN
PREVISTA EN EL REAL DECRETO-LEY 1/2017, DE 20 DE
ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE
CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO**

PRIMER INFORME SEMESTRAL

NOVIEMBRE 2017

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

ÍNDICE

1. Introducción

2. Sistema implantado por las entidades para garantizar la comunicación previa a los consumidores cuyo préstamo incluye cláusulas suelo

3. Descripción de la información recibida con respecto a las solicitudes presentadas

4. Actualización y publicación de la información cuantitativa

CONFIDENCIAL

1. Introducción

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (en adelante, RD-ley 1/2017) estableció un cauce extrajudicial con el objetivo de facilitar la devolución de aquellas cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Con ello, se facilitó que, sin coste adicional, los consumidores que así lo desearan pudieran solventar directamente con la entidad las controversias consecuencia de los pronunciamientos judiciales en materia de cláusulas suelo y, en particular, de aquellos derivados de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016. Para ello, el RD-ley 1/2017 obligó a las entidades a implantar un sistema de reclamación previa, en el plazo máximo de un mes.

Al mismo tiempo, en su disposición final tercera, el RD-ley 1/2017 habilitó al Gobierno para regular un órgano de seguimiento, control y evaluación de las reclamaciones efectuadas en el ámbito de la aplicación del RD-ley. Este órgano fue creado y regulado mediante el RD 536/2017, de 26 de mayo¹. En él se definen la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el RD-ley 1/2017, y se establecen las obligaciones de información que las entidades de crédito deben remitir a la Comisión con carácter mensual.

La Comisión celebró su primera reunión el 26 de julio de 2017, fecha en la que quedó formalmente constituida con los siguientes miembros:

- Javier Alonso Ruiz-Ojeda, Subgobernador del Banco de España, que preside la Comisión;
- Alejandro Rubio González, Secretario General Técnico del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad;

¹ Real Decreto 536/2017, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión de seguimiento, control y evaluación prevista en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y por el que se modifica el artículo 6 del Real Decreto 877/2015, de 2 de octubre, de desarrollo de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorro y fundaciones bancarias.

- Joaquín Delgado Martín, Director General de Relaciones con la Administración de Justicia, en representación del Ministerio de Justicia;
- Teresa Robledo de Dios, Directora Ejecutiva de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, en representación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad;
- Gerardo Martínez Tristán, Vocal del Consejo General del Poder Judicial, en representación del Consejo General del Poder Judicial;
- Manuel Pardos Vicente, Presidente de ADICAE, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios;
- Vicente Pascual Pascual, Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Elche, en representación del Consejo General de la Abogacía Española y
- Santos González Sánchez, Presidente de la Asociación Hipotecaria Española, en representación de la misma.

Francisco Javier Priego, Secretario General del Banco de España, ostenta la secretaría de la Comisión.

En dicha reunión, la Comisión acordó la información que iba a solicitar a las entidades de crédito en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 del RD 536/2017. En particular, la Comisión acordó los datos que las entidades de crédito deben remitir al Banco de España, con carácter mensual, sobre el estado de la tramitación de las solicitudes de los consumidores recibidas por las entidades de crédito. Entre otros, las entidades deben informar sobre las solicitudes aceptadas y los importes de devolución acordados, así como sobre las solicitudes que no hayan admitido a trámite o hayan desestimado y aquellas en las que la entidad haya realizado una propuesta de compensación al cliente y este la haya rechazado. El primer envío de datos debía incluir información a 30 de septiembre de 2017.

Asimismo, la Comisión acordó también solicitar a las entidades de crédito un informe que detallase el sistema implantado para garantizar la comunicación previa a los consumidores de que su préstamo hipotecario tiene incluidas cláusulas suelo, especialmente a personas vulnerables.

Este acuerdo, con el detalle de la petición, se publicó en el BOE, a través de la Resolución de 28 de julio de 2017, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Economía,

Industria y Competitividad. Las entidades han dispuesto de un plazo hasta el 31 de octubre de 2017 para enviar al Banco de España el informe relativo al sistema implantado para garantizar la comunicación previa a los consumidores de que su préstamo tiene incluidas cláusulas suelo y hasta el 6 de noviembre de 2017 para realizar el primer envío de la plantilla con datos sobre el estado de las solicitudes correspondientes a 30 de septiembre.

Cumplidos dichos plazos, el 30 de noviembre de 2017 la Comisión tuvo una segunda reunión en la que evaluó la información recibida y acordó la publicación del presente informe. Este informe constituye el primer informe semestral de la Comisión, en cumplimiento del mandato contenido en el RD 536/2017, de acuerdo con el cual la Comisión debe publicar semestralmente un informe en el que se evalúe el grado de cumplimiento del RD-ley 1/2017, que será remitido por el Presidente de la Comisión a la Comisión de Economía, Industria y Competitividad del Congreso de los Diputados.

El contenido del informe es el siguiente. En la sección 2 se detallan los sistemas implantados por las entidades de crédito y se resumen sus principales características. La sección 3 analiza los datos remitidos por las entidades de crédito en relación con el número de solicitudes presentadas. La sección 4 informa sobre la actualización prevista de los datos cuantitativos. Finalmente, el anejo 1 detalla el listado de las 100 entidades que han remitido información cuantitativa, clasificada por tipo de entidad de crédito.

2. Sistema implantado por las entidades para garantizar la comunicación previa a los consumidores cuyo préstamo incluye cláusulas suelo

El número de entidades elegibles a efectos del cumplimiento de las obligaciones del RD-ley 1/2017 asciende a un total de 206 entidades de crédito, de las cuales 59 son bancos nacionales, 2 cajas de ahorros, 62 cooperativas de crédito y 83 sucursales de entidades de crédito extranjeras.

Todas ellas han remitido en plazo el informe previsto en el artículo 5 del Real Decreto 536/2017 relativo al sistema implantado para garantizar la comunicación previa a los clientes que tuvieran cláusula suelo en sus préstamos hipotecarios.

De esas 206 entidades, 112 indican que no han implantado un sistema de comunicación para informar a sus clientes de que su préstamo hipotecario tiene incluidas cláusulas suelo. De ellas, 109 manifiestan no haber concedido hipotecas con cláusula suelo a consumidores, y las tres restantes entidades comunican haber concedido un número muy reducido de operaciones hipotecarias exclusivamente a empleados. Ninguna de las 112 entidades anteriores ha tenido reclamaciones ante el Banco de España, ni han sido objeto de supervisión de conducta por temas relacionados con las cláusulas suelo.

Por tanto, 94 entidades han implantado un sistema de comunicación a sus clientes, para informarles de la existencia del procedimiento impuesto por el RD-ley 1/2017.

Las medidas descritas por las entidades se pueden desglosar de la siguiente manera:

1. Medidas de difusión general

Prácticamente la totalidad de las entidades, 93 de 94, han procedido a insertar en sus páginas web la información sobre cláusulas suelo y han publicado en el tablón de anuncios de sus oficinas la citada información.

2. Medidas de comunicación "pasiva", o iniciadas por el cliente

Adicionalmente al punto anterior, algunas entidades manifiestan que dieron instrucciones a los empleados de la entidad para informar a los clientes que potencialmente pudieran reclamar y dos entidades han comunicado la implantación de una línea telefónica especial de información.

3. Medidas de comunicación individualizada

Un número elevado de entidades han realizado comunicaciones individualizadas a los consumidores a través de diferentes canales: correo postal, buzón web o banca electrónica, comunicación anexa al documento-resumen anual de comisiones e intereses, correo electrónico, texto informativo en el recibo de pago del préstamo hipotecario o en el extracto de la cuenta, etc.

Todas las entidades, excepto 12, manifiestan haber comunicado especialmente el procedimiento de reclamación a los deudores vulnerables, o a clientes acogidos al Código de Buenas Prácticas, o susceptibles de acogerse al mismo.

CONFIDENCIAL

3. Descripción de la información recibida con respecto a las solicitudes presentadas

De las 206 entidades afectadas por el RD-ley 1/2017, se han recibido 100 declaraciones² con los datos solicitados. En siete de estas comunicaciones, los datos están en blanco, al no haber recibido la entidad ninguna solicitud. Por tanto, los datos que se muestran a continuación son el resultado de agregar los reportados por las 93 entidades que han declarado haberlas recibido conforme al procedimiento establecido en el RD-ley 1/2017, de las cuales 30 son bancos nacionales, 2 cajas de ahorros, 59 cooperativas de crédito y 2 sucursales de entidades de crédito extranjeras.

Tabla 1. Solicitudes presentadas y estado de tramitación. Total sector de entidades de crédito. Datos acumulados a 30 de septiembre de 2017.

INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL REAL DECRETO-LEY 1/2017

Información a remitir con periodicidad mensual, con la información acumulada desde la entrada en vigor del RD-ley hasta la fecha del estado

FECHA: 30 de septiembre de 2017

		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.052.789	
2.	Pendientes de analizar [c]	39.755	
3.	Inadmitidas [d]	343.043	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	42.815	
5.	Por no haber cláusula suelo	146.660	
6.	Por otras razones [e]	153.568	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.373	
8.	Estimadas [g]	453.622	1.975.175.921
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	50.817	184.468.124
10.	Con acuerdo	395.135	1.749.930.733
11.	Devolución de efectivo	350.404	1.497.763.594
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	33.329	181.305.257
13.	Mixtas [i]	11.402	70.861.854
14.	Sin acuerdo	7.670	40.777.031
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	4.744	14.776.296
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.725	24.668.839
17.	Mixtas [i]	201	1.331.896
18.	Desestimadas [j]	204.996	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.056	14.789.132

- [a] En esta columna se declara, cuando proceda, el importe correspondiente a la oferta hecha por la entidad, con la excepción de la celda en la fila "Pro-Memoria", en la que la columna "Importe" recoge el importe reclamado por el consumidor.
- [b] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 2, 3, 7, 8 y 18.
- [c] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la fecha del estado sobre las cuales la entidad tiene pendiente su análisis.
- [d] Número de solicitudes acumuladas que la entidad considera que no entran dentro del ámbito del RD-Ley 1/2017.
- [e] Número de solicitudes inadmitidas o desestimadas por cualquier otra causa, salvo la incluida en la letra "j".
- [f] Número de solicitudes acumuladas desistidas por el cliente antes de realizarse una propuesta.
- [g] Solicitudes acumuladas estimadas por la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 9, 10 y 14.
- [h] Solicitudes acumuladas en las que la entidad ha presentado una oferta pero el cliente no ha contestado todavía.
- [i] Solicitudes acumuladas en las que la oferta de la entidad incluye devolución de efectivo y medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo.
- [j] Número de solicitudes acumuladas en las que las entidades desestiman la reclamación de su cliente al entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia.
- [k] Número e importe acumulado correspondientes a aquellas solicitudes en las que el reclamante ha explicitado el importe que reclama a la entidad.

² En el Anejo 1 se proporciona un listado de las 100 entidades, clasificadas por tipo de entidad de crédito.

La información cuantitativa enviada al Banco de España sobre las solicitudes presentadas a las entidades de crédito que se detalla en la tabla 1 se refiere a 30 de septiembre de 2017, con la información acumulada desde la entrada en vigor del RD-ley.

Como se observa en la tabla 1, en total, las entidades de crédito habían recibido, a 30 de septiembre de 2017, 1.052.789 solicitudes de devolución de cantidades. Esta cifra representa el 12,3% de las hipotecas vivas en España a 31 de diciembre de 2016³ y pone de manifiesto el significativo volumen de solicitudes que el mecanismo establecido por el RD-ley 1/2017 ha permitido canalizar y atender por vía extrajudicial.

De este total de solicitudes recibidas, el 63% han sido admitidas a trámite por las entidades de crédito (epígrafes 7, 8 y 18 de la tabla), el 4% están pendientes de analizar y el 33% restante han sido inadmitidas.

De las solicitudes admitidas a trámite, 453.622 que representan el 68% han sido estimadas por las entidades. De estas 453.622 solicitudes, el 87% finalizaron con acuerdo -de los cuales, casi 9 de cada 10 fueron con devolución en efectivo-, y el 2% sin acuerdo, estando el restante 11% pendiente de respuesta por parte del cliente. El importe total de las operaciones estimadas fue superior a 1.975 millones de euros⁴, lo que supone un importe medio devuelto de 4.354,23 euros por cada solicitud. Las solicitudes desestimadas por las entidades, por entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia, ascienden a 204.996, el 31% de las admitidas a trámite.

En cuanto a las 343.043 solicitudes inadmitidas, en el 43% de los casos no había cláusula suelo, el 12% fueron inadmitidas por no ser consumidor el reclamante, y en el restante 45% la inadmisión se produjo por otras razones. Consultadas las entidades sobre el contenido de esta última rúbrica, destacan las solicitudes sobre las que ya existen procedimientos judiciales. Particularmente llamativo resulta que un 55% de las solicitudes inadmitidas (un 18% del total de solicitudes) lo fueran por no ser consumidor el reclamante o por no haber cláusula suelo en el contrato.

³ Último dato disponible. Total de la cartera hipotecaria, con y sin cláusulas suelo.

⁴ En la columna de importe de la tabla 1, la suma de las partes muestra una diferencia de 33 € con el total como consecuencia del redondeo.

Por otro lado, cabe señalar que de las 1.052.789 solicitudes, solo en 2.056 (un 0,20%), la solicitud incluía el importe reclamado a la entidad. En estos casos, el importe medio reclamado es de 7.193,16 €.

CONFIDENCIAL

4. Actualización y publicación de la información cuantitativa

El presente informe se ha elaborado con la información suministrada por las entidades de crédito al Banco de España hasta el 27 de noviembre, fecha de cierre del informe.

La información cuantitativa recogida en la tabla 1 será actualizada con carácter mensual por parte de las entidades de crédito según acuerdo publicado en el BOE. En particular, las entidades de crédito deben remitir al Banco de España la plantilla de datos cuantitativos actualizada con los datos correspondientes al día último de cada mes, antes del día 5 del segundo mes siguiente al que se refieren los datos (si este fuera inhábil en Madrid o en la Comunidad Autónoma en que resida la entidad, el siguiente día hábil en Madrid o en la Comunidad Autónoma en que resida la entidad).

De este modo, los datos agregados de la tabla 1 serán actualizados y publicados mensualmente por la Comisión a través de [la página web del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad]. La información será evaluada por la Comisión en su segundo informe semestral, cuya publicación está prevista para [mayo].

CONFIDENCIAL

Anejo 1. Listado de entidades

Las entidades han procedido a remitir, en el plazo establecido (6 de noviembre de 2017), la información de carácter mensual solicitada por la Comisión, sobre el estado de la tramitación de las solicitudes de los consumidores conforme a lo establecido en el artículo 5 del RD 536/2017. El primer envío de datos incluye información a 30 de septiembre de 2017.

Se adjunta listado de las 100 entidades que han remitido datos, clasificadas por tipo de entidad de crédito.

33 Bancos nacionales

0019 DEUTSCHE BANK, S.A.E
0049 BANCO SANTANDER,S.A.
0061 BANCA MARCH, S.A.
0075 BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.
0078 BANCA PUEYO, S.A.
0081 BANCO DE SABADELL, S.A.
0125 BANCOFAR, S.A.
0130 BANCO CAIXA GERAL, S.A.
0138 BANKOA, S.A.
0182 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA
0186 BANCO MEDIOLANUM, S.A.
0198 BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, S.A.
0200 BANK DEGROOF PETERCAM SPAIN, S.A.
0216 TARGOBANK, S.A.
0232 BANCO INVERDIS, S.A.
0233 POPULAR BANCA PRIVADA, S.A.
0234 BANCO CAMINOS, S.A.
0235 BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.
0237 CAJASUR BANCO, S.A.
0238 BANCO PASTOR, S.A.
0239 EVO BANCO S.A.

0487 BANCO MARE NOSTRUM, S.A.
1544 ANDBANK ESPAÑA, S.A.
2000 CECABANK, S.A.
2038 BANKIA, S.A
2048 LIBERBANK, S.A.
2080 ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A.
2085 IBERCAJA BANCO, S.A.
2095 KUTXABANK, S.A
2100 CAIXABANK, S.A.
2103 UNICAJA BANCO, S.A.
2105 BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A.
2108 BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES

2 Cajas de ahorro

2045 CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT
2056 COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS POLLENSA

60 Cooperativas de crédito

3001 CAJA R. DE ALMENDRALEJO, S.C.C.
3005 CAJA R. CENTRAL, S.C.C.
3007 CAJA R. DE GIJON, S.C.A.C.
3008 CAJA R. DE NAVARRA, S.C.C.
3009 CAJA R. DE EXTREMADURA, S.C.C.
3016 CAJA R. DE SALAMANCA, S.C.C.
3017 CAJA R. DE SORIA, S.C.C.
3018 C.R.R.S.AGUSTIN FUENTE ALAMO M., SCC
3020 CAJA R. DE UTRERA, S.C.A.C.
3023 CAJA R. DE GRANADA, S.C.C.
3029 CAJA DE CREDITO DE PETREL, C.R.,CCV
3035 CAJA LABORAL POPULAR COOP. CREDITO
3045 CAIXA R. ALTEA, C.C.V.
3058 CAJAMAR CAJA RURAL, S.C.C.

3059 CAJA R. DE ASTURIAS, S.C.C.
3060 C.R.BURGOS, FUENT., SEGOV. Y CASTEL.SC
3067 C.R. DE JAEN, BARNA Y MADRID, SCC
3070 CAIXA R. GALEGA, S.C.C.L.G.
3076 CAJASIEETE, CAJA RURAL, S.C.C.
3080 CAJA R. DE TERUEL, S.C.C.
3081 CAJA R. DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC
3085 CAJA R. DE ZAMORA, C.C.
3089 CAJA R. BAENA NTRA, SRA, GUADALUPE
3095 CAJA R. S. ROQUE DE ALMENARA SCCV
3096 CAIXA R. DE L'ALCUDIA, SCVC
3098 CAJA RURAL DE NUEVA CARTEYA, SCAC
3102 CAIXA R. S. VICENT FERRER
3104 C.R.CAÑETE TORRES N.SRA.CAMPO, SCA
3105 CAIXA R. DE CALLOSA D'EN SARRIA, CCV
3110 CAJA R. CATOLICO AGRARIA, S.C.C.V.
3111 C.R. LA VALL "S.ISIDRO, S.C.C.V
3112 CAJA R. S. JOSE DE BURRIANA, SCCV
3113 CAJA R. S. JOSE DE ALCORA S.C.C.V.
3115 CAJA R."NUESTRA MADRE DEL SOL", SCAC
3117 CAIXA R. D'ALGEMESI, S.C.V.C.
3118 CAIXA RURAL TORRENT C.C.V.
3119 CAJA R. S. JAIME ALQUERIAS SCCV
3121 CAJA R. DE CHESTE, S.C.C.
3123 CAIXA R. DE TURIS, C.C.V.
3127 C.R.CASAS IBAÑEZ, SCC CASTI-LAMANCHA
3134 C.R. NTRA.SRA. ESPERANZA DE ONDA, SC
3135 CAJA R. S. JOSE DE NULES SCCV
3138 RURALNOSTRA, S.C.C.V.
3140 CAJA R. DE GUISSONA, S.C.C.
3144 CAJA R. DE VILLAMALEA, S.C.C.A.

3150 CAJA RURAL DE ALBAL COOP. CREDITO V
3152 CAJA R. DE VILLAR C.C.V.
3157 CAJA R. LA JUNQUERA CHILCHES, SCCV
3159 CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, S.C.C.V.
3160 CAIXA R.S.JOSEP DE VILAVELLA, SCCV
3162 CAIXA R. BENICARLO, S.C.C.V.
3165 CAJA R. S. ISIDRO VILAFAMES, SCCV
3166 C.R. LES COVES DE VINROMA, S.C.C.V.
3174 CAIXA R. VINAROS, S.C.C.V.
3179 CAJA R. DE ALGINET, S.C.C.V.
3183 CAJA DE ARQUITECTOS S.C.C.
3186 CAIXA R. ALBALAT DELS SORELLS,CCV
3187 CAJA R. DEL SUR, S. COOP. CREDITO
3190 C.R. ALBACETE, C. REAL Y CUENCA,SCC
3191 CAJA RURAL DE ARAGON S.C.C.

5 Sucursales de entidades de crédito extranjeras

0131 NOVO BANCO, S.A., S.E.
0154 CREDIT AGRIC.CORP.INVEST. BANK, S.E
1465 ING BANK, N.V. S.E
1479 NATIXIS, S.A., S.E.
1491 TRIODOS BANK, N.V., S.E.